

Rapportage
Onderzoek
Dienstverlening

Gemeente Zutphen

Rapportage onderzoek *Dienstverlening*

Gemeente Zutphen

Concept 1

Datum: 20 oktober 2023

Projectnummer: 21504

Auteurs:

Hannemarie Hardeman, Senior onderzoeker

Luc Oonk, Senior onderzoeker

Moventem BV

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 7
Onderzoeksopzet	Pagina 8
2 Resultaten	Pagina 9
Dienstverlening gemeente Zutphen	Pagina 10
Contact	Pagina 11
Bezoek stadhuis	Pagina 15
Telefonisch	Pagina 19
Email/brief	Pagina 25
Website	Pagina 28
Medewerker	Pagina 32
Laatste contact	Pagina 33
Algemeen oordeel dienstverlening	Pagina 37
Contact voorkeuren	Pagina 39
Nieuw plan	Pagina 49
3 Bijlagen	Pagina 53
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 54
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 55

Management Samenvatting

Dienstverlening

Als respondenten denken aan de dienstverlening van gemeente Zutphen, dan noemen ze onder meer de woorden 'vriendelijk', 'traag' en 'afpraak'.

Contact

Zes op de tien respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente Zutphen. Van deze respondenten gaat het in ruim de helft van de gevallen om 1 of 2 contactmomenten. Bij ruim een kwart van de respondenten die contact hadden met de gemeente betrof het de laatste keer een baliebezoek op het stadhuis. Bij circa 20% was het laatste contact per mail of per brief. Vooral respondenten jonger dan 55 jaar en respondenten van 75 jaar of ouder hadden de laatste keer contact met de gemeente via een baliebezoek op het stadhuis. Telefonisch contact vond in verhouding vaak plaats bij respondenten tussen 55 en 75 jaar.

Bezoek stadhuis

De grote meerderheid van de respondenten die een bezoek aan het stadhuis brachten maakte voorafgaand een afspraak. 64% maakte deze afspraak via de website. Ruim driekwart vond het maken van een afspraak (heel) makkelijk. Van deze groep werd ruim een kwart, toen de afspraak plaatsvond, direct geholpen. Het contact met de gemeente via de balie en/of een bezoek aan het stadhuis wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,7.

Telefonisch

Van de respondenten die de laatste keer telefonisch contact hadden met de gemeente, is nagenoeg driekwart van mening dat de gemeente telefonisch goed bereikbaar is. Van deze respondenten is ruim één op de drie direct geholpen aan de telefoon, een kwart is doorverbonden. Ongeveer 70% van de

respondenten die zijn doorverbonden geeft aan dat dit niet snel ging. Na het doorverbinden moest ruim zes op de tien opnieuw uitleggen waarover ze belden. Van de respondenten die na het telefonische contact zijn teruggebeld of teruggemailed werd ruim een kwart nog dezelfde dag teruggebeld of gemailed. Het contact met de gemeente Zutphen via de telefoon wordt gemiddeld met een 6,5 beoordeeld.

Mail/brief

De respondenten die per mail/brief contact hadden met de gemeente ontvangen bij voorkeur een antwoord per mail of brief. Vier op de tien respondenten van deze groep kreeg niet snel een inhoudelijke reactie. Het contact met de gemeente via mail of brief wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,9.

Website

Nagenoeg de helft van de respondenten die de laatste keer contact had via de website van de gemeente deed dit om een product/ dienst aan te vragen. Circa twee derde heeft binnen vijf dagen na de digitale aanvraag een reactie (ontvangstbevestiging of inhoudelijk antwoord) gekregen. Van de respondenten die informatie zochten op de website van de gemeente heeft ruim de helft direct gevonden wat ze zochten. Contact met de gemeente via de website krijgt een 6,9 als gemiddelde beoordeling.

Beoordeling laatste contact

Nagenoeg de helft van de respondenten die contact had met de gemeente Zutphen geeft aan dat de gemeente gepresteerd heeft zoals verwacht. Het rechtstreekse contact met een medewerker wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,5. Daarnaast geeft driekwart van de respondenten aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat ze vriendelijk zijn geholpen. Ook noemt de helft van de respondenten dat het contact met de gemeente open en transparant was.

Ruim de helft van de respondenten beoordeelt de totale tijd die de behandeling van hun vraag, verzoek of probleem in beslag nam als (zeer) goed. Nagenoeg een derde wist hoelang het zou duren voordat ze antwoord op de vraag zouden krijgen. Ook zegt twee op de drie dat zij makkelijk contact konden zoeken met de gemeente. De dienstverlening van de gemeente Zutphen in zijn algemeenheid krijgt gemiddeld een 6,7 van de respondenten. Respondenten jonger dan 45 jaar en respondenten van 75 jaar of ouder beoordelen de dienstverlening van de gemeente in zijn algemeenheid het hoogst.

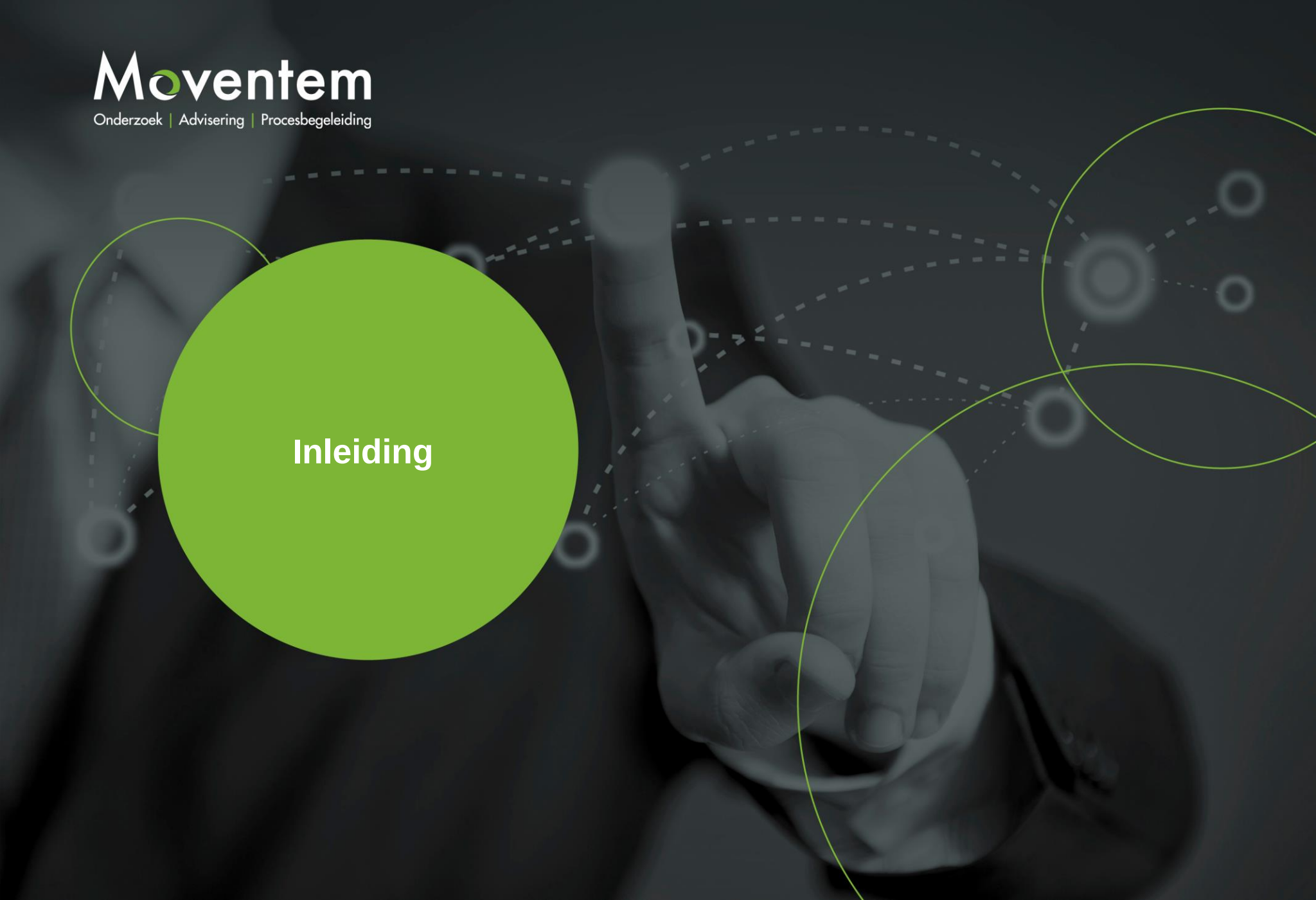
Contact voorkeuren

Respondenten hebben het liefst contact met de gemeente via de telefoon, de balie/ bezoek stadhuis of via e-mail. Binnen alle leeftijdsgroepen zoeken de respondenten het liefste contact met de gemeente via de telefoon. Bij toekomstig contact, wordt het zelf kunnen kiezen van de manier waarop men contact opneemt met de gemeente als meest belangrijk genoemd. Vooral respondenten van 75 jaar of ouder vinden het voor de toekomst belangrijk dat ze zelf kunnen kiezen op welke manier ze contact opnemen met de gemeente. Eén op de vijf respondenten wil het contact met de gemeente het liefst zo veel mogelijk digitaal regelen. Nagenoeg één op de drie respondenten van 75 jaar of ouder geeft aan het contact met de gemeente liever niet digitaal te regelen.

Ruim de helft van de respondenten geeft aan bereid te zijn om te betalen voor het thuisbezorgd krijgen van een reisdocument/rijbewijs. Dit geldt voor alle leeftijdsgroepen. Respondenten jonger dan 45 jaar vinden in verhouding vaker dat de aangifte van een geboren kind ook thuis moet kunnen. Deze groep vindt het in verhouding ook vaker redelijk om meer te betalen voor een product dat ze aanvragen bij een baliemedewerker dan via de website.

Nieuw plan

Persoonlijke dienstverlening heeft volgens de respondenten onder meer te maken met persoonlijke benadering, maatwerk, luisteren en meedenken. Gemeente Zutphen zou persoonlijke dienstverlening kunnen laten zien door onder andere het meedenken in mogelijkheden, inwoners betrekken bij beleid en proactief handelen. Volgens de respondenten is de gemeente Zutphen betrouwbaar als ze afspraken nakomt, als er samenwerking en inspraak is en als er open en transparante communicatie plaatsvindt. Het samenwerken met inwoners kan de gemeente doen door de burger centraal te zetten, begrip te tonen voor verwachtingen en door input serieus te nemen.

A hand in a suit jacket pointing upwards with the index finger. A large green circle is positioned to the left of the hand. Several dashed lines radiate from the hand, connecting to various small circles and larger ovals scattered across the background, creating a network-like visual.

Inleiding

Benaderen doelgroep

In opdracht van gemeente Zutphen heeft Moventem een onderzoek over de dienstverlening van de gemeente uitgevoerd onder de 1.750 leden van Zutphen Spreekt. Ook is er een open link verspreid via de verschillende communicatiekanalen van de gemeente.

De inwoners hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen tussen 18 september en 12 oktober 2023. Er is 1 keer een reminder verstuurd, aan iedereen waarvan nog geen ingevulde vragenlijst was ontvangen.

Deelnemers

In totaal hebben 467 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 445 via het panel en 22 via de open link. Een respons-rate van het panel van 25%.

Met het aantal respondenten (467) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,48% uitspraken worden gedaan over de populatie.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Waar relevant zijn de resultaten opgesplitst op leeftijd.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage Dienstverlening'.

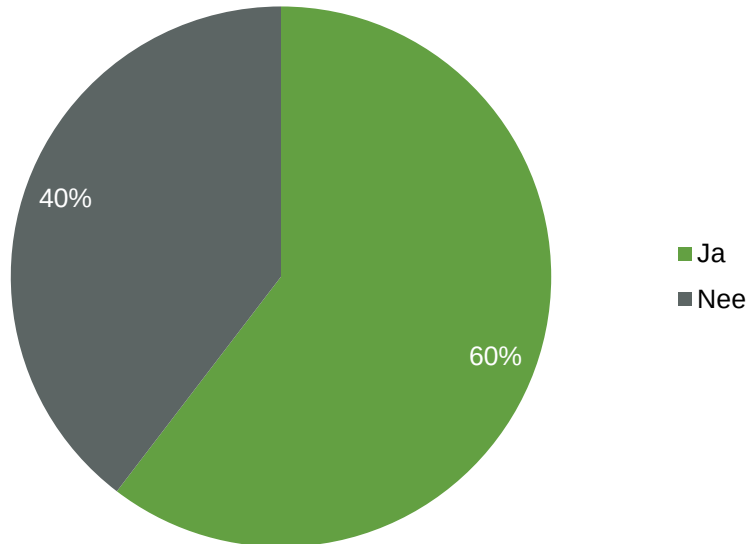


Resultaten

Welke drie woorden komen als eerst in u op als u denkt aan de dienstverlening van de gemeente Zutphen? (n=467)



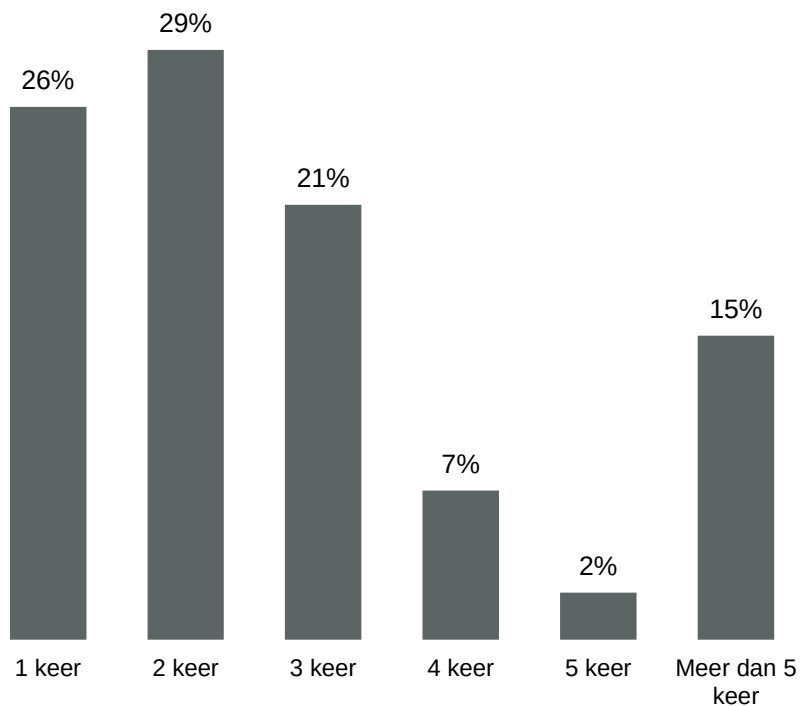
Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente Zutphen? (n=467)



In 2018 gaf 56% het antwoord 'ja' op de vraag 'Heeft u de afgelopen 12 maanden zelf contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem?'

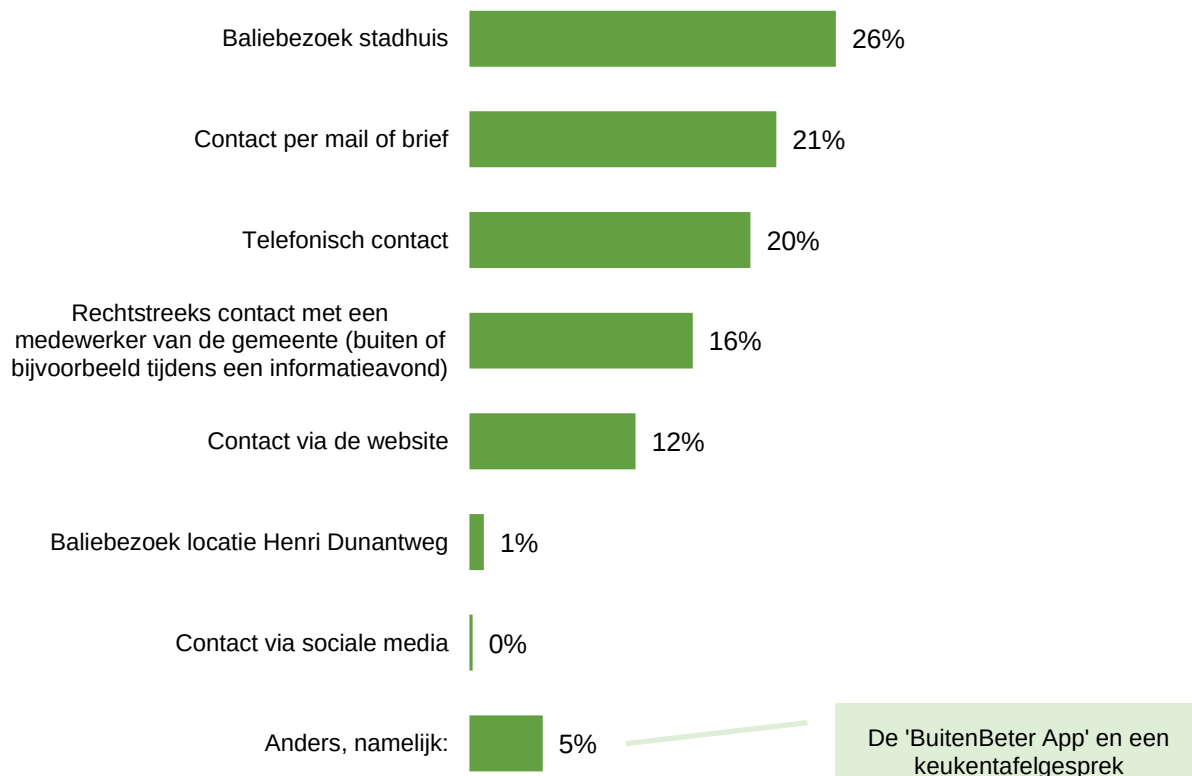
Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente Zutphen? (n=289)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Zutphen.



Hoe heeft u voor het laatst contact gehad met de gemeente Zutphen? (n=289)

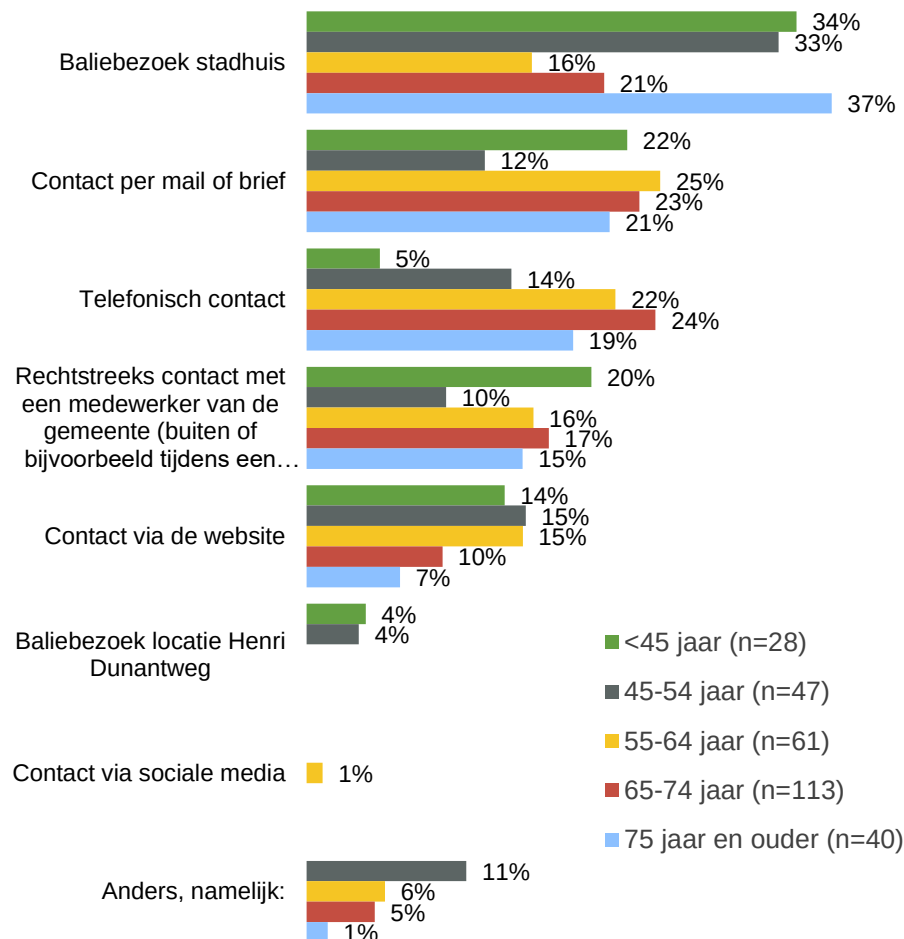
Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Zutphen.



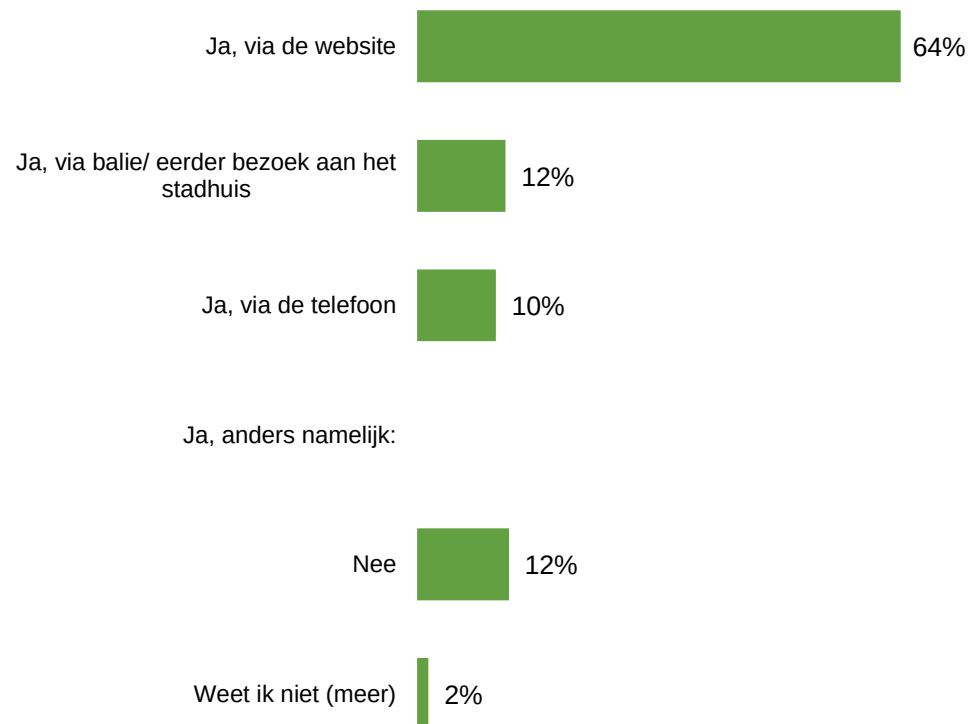
In 2018 had 55% de laatste keer contact met de gemeente 'via de balie/ bezoek stadhuis', 15% 'via de telefoon' en 15% 'via e-mail'

Hoe heeft u voor het laatst contact gehad met de gemeente Zutphen? (n=289)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Zutphen.



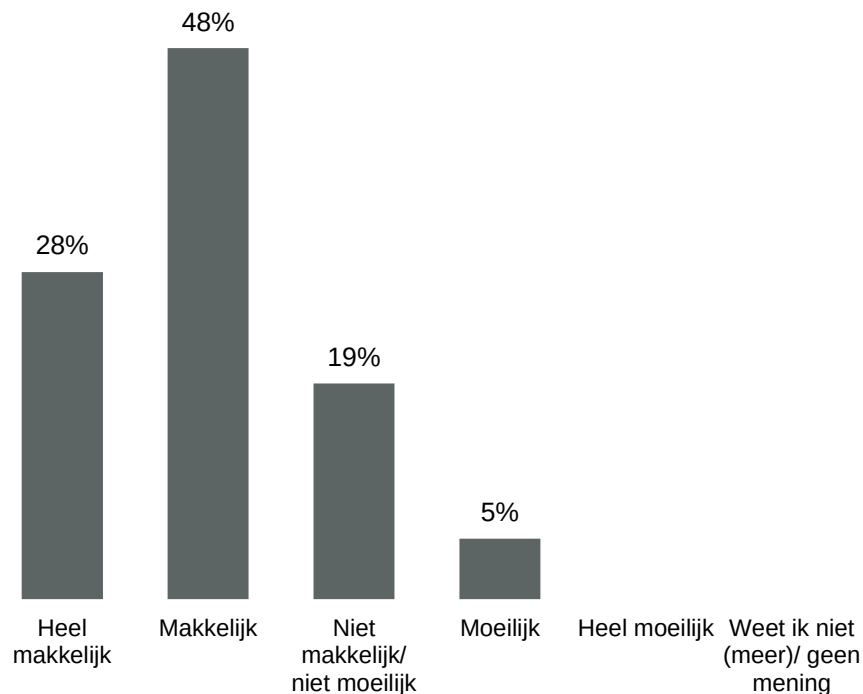
**Heeft u een afspraak gemaakt voor uw bezoek aan het stadhuis?
(n=74)**



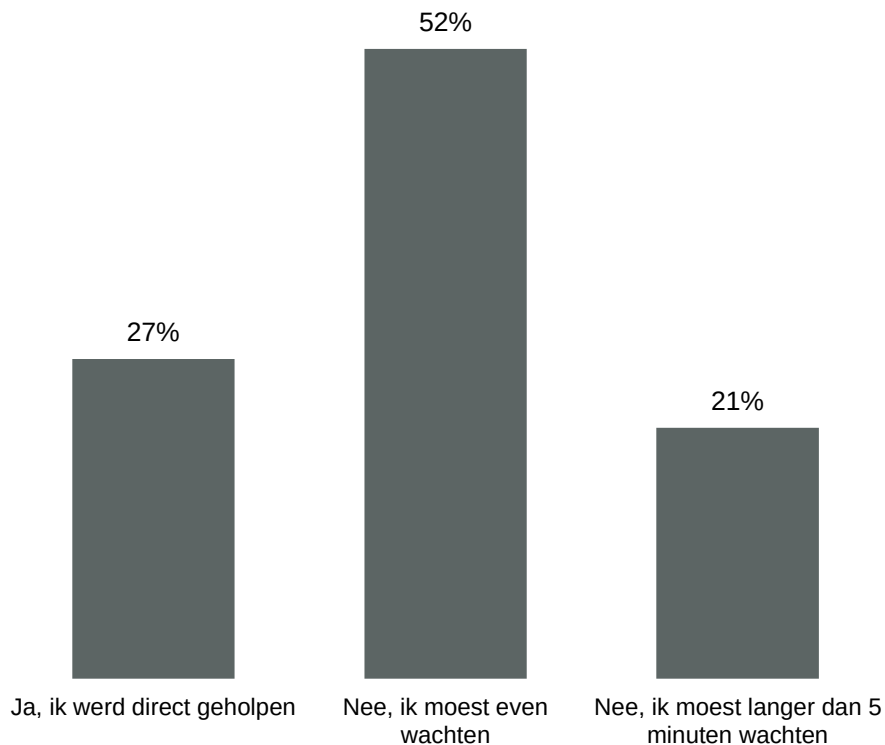
Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via 'baliebezoek stadhuis'.

Hoe was het om een afspraak te maken? (n=64)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via 'baliebezoek stadhuis' en hiervoor een afspraak hebben gemaakt.



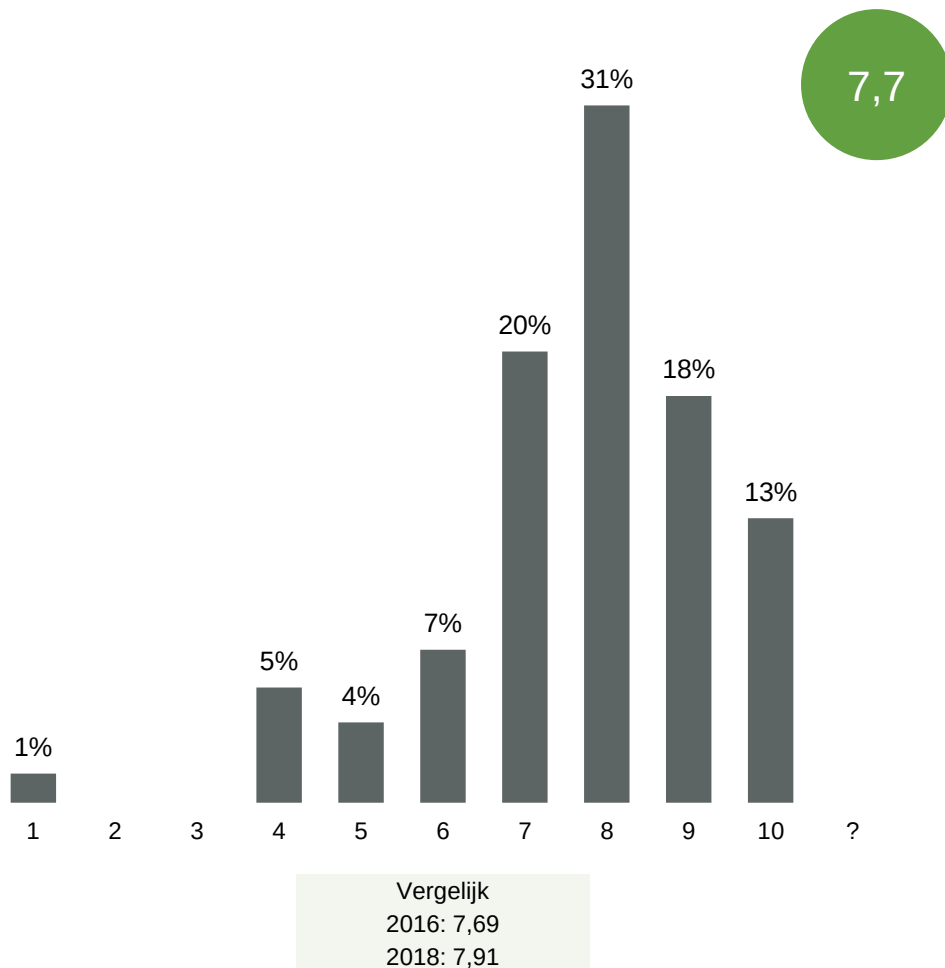
Toen de afspraak plaatsvond, werd u toen direct geholpen? (n=64)



Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via 'baliebezoek stadhuis' en hiervoor een afspraak hebben gemaakt.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het contact met de gemeente Zutphen via de balie/bezoek aan het stadhuis? (n=74)

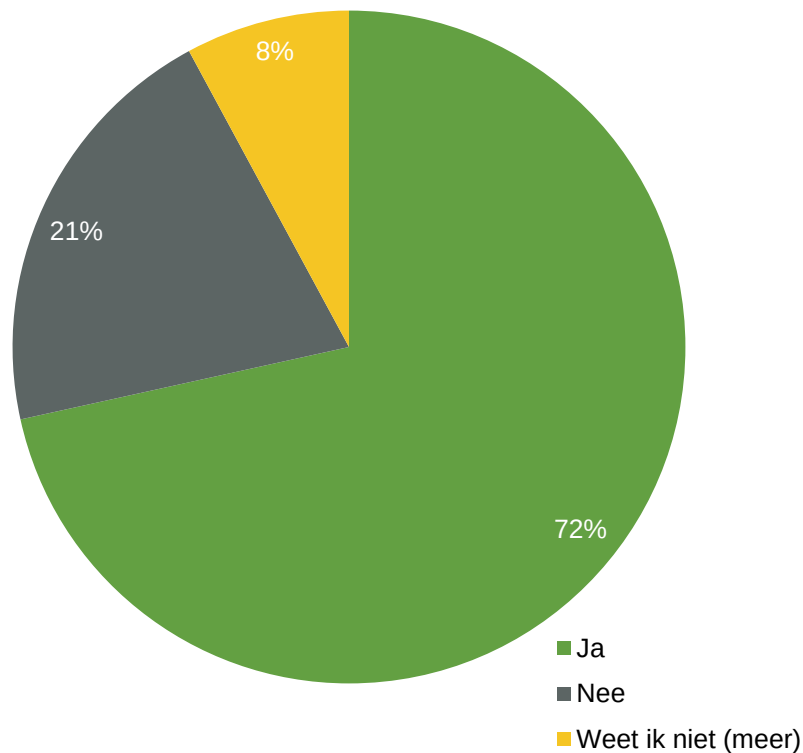
Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via 'baliebezoek stadhuis'.



Een tweetal respondenten heeft de laatste keer contact gehad met gemeente Zutphen via een baliebezoek locatie Henri Dunantweg. Zij beoordelen dit contact gemiddeld met een 8,4.

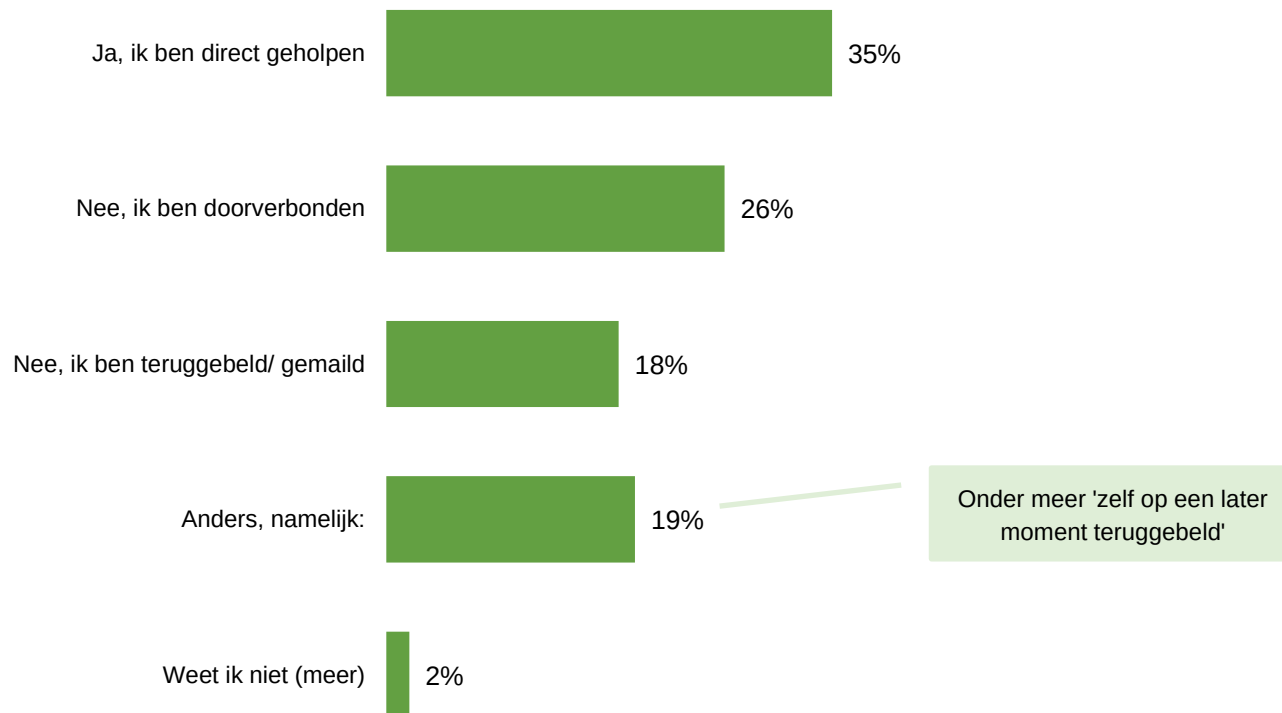
Is de gemeente telefonisch goed bereikbaar? (n=56)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via telefoon.

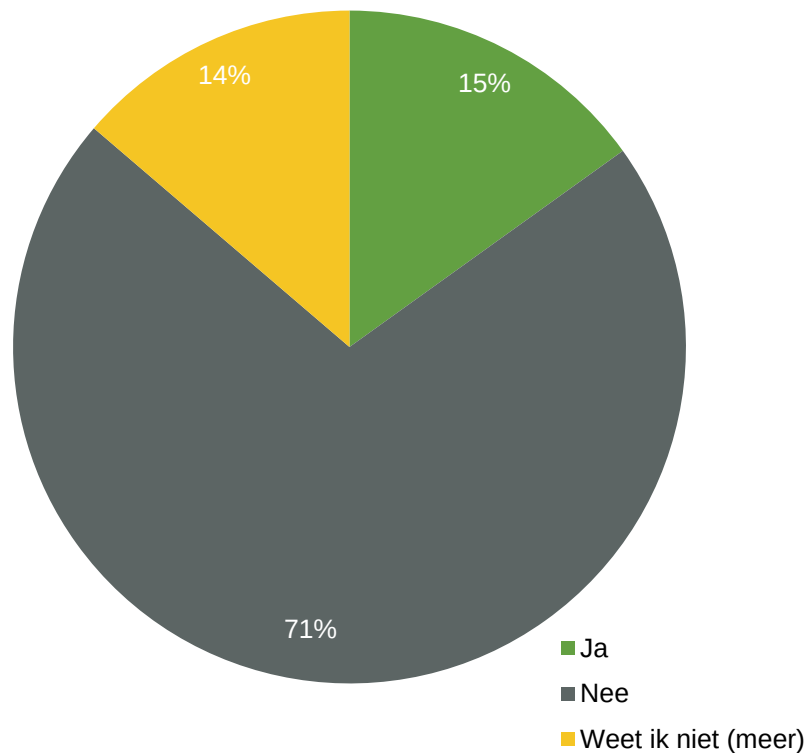


Bent u direct geholpen aan de telefoon? (n=56)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via telefoon.

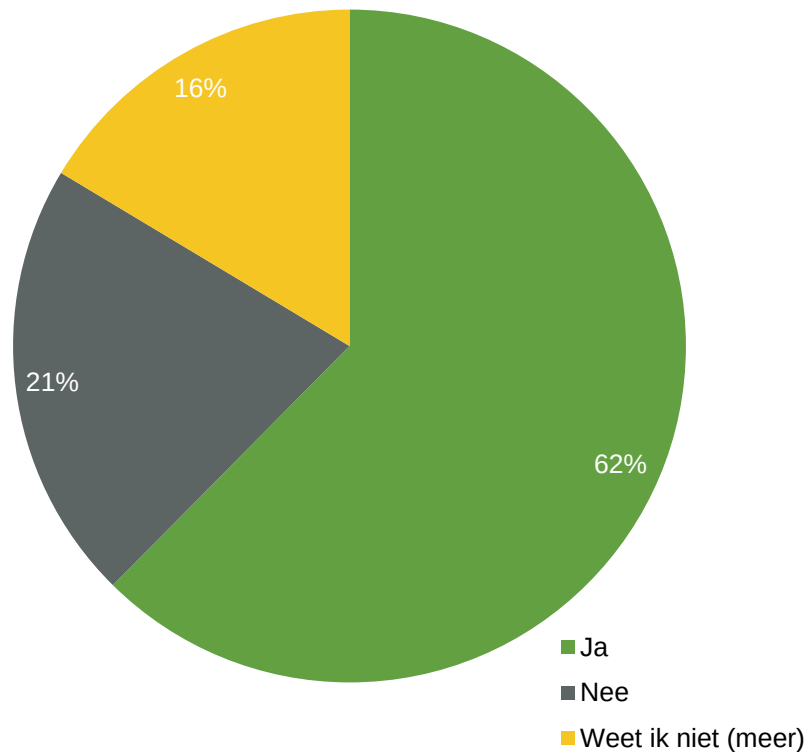


Ging het doorverbinden snel? (n=14)



Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via telefoon en zijn doorverbonden.

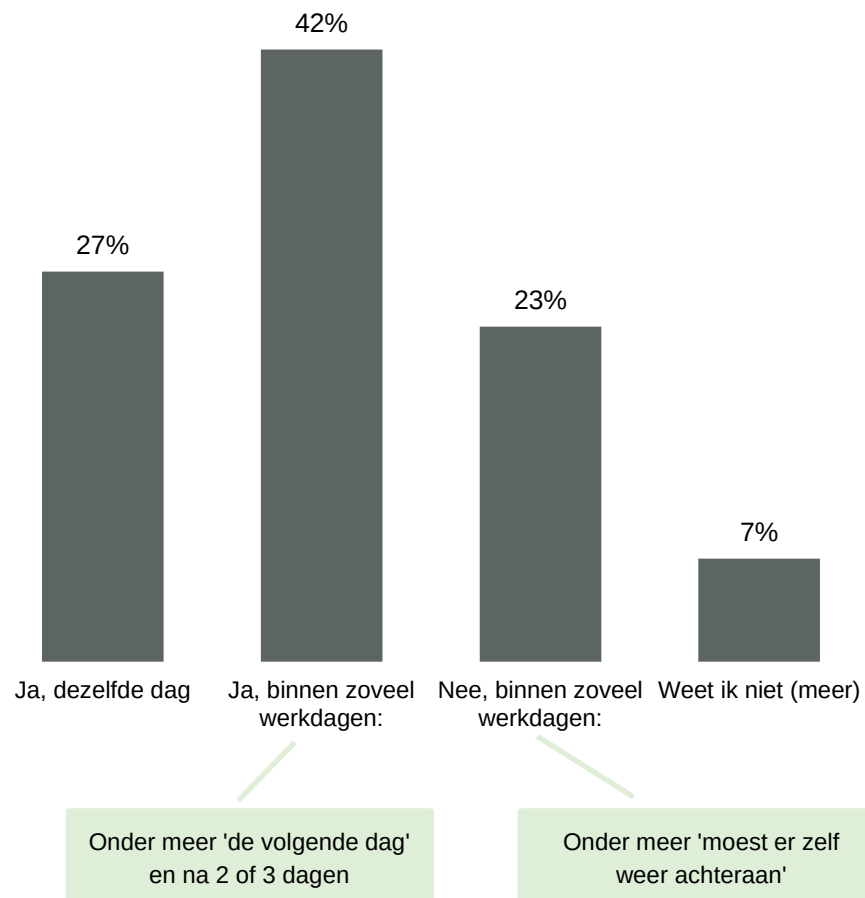
**Moest u na het doorverbinden opnieuw uitleggen waarvoor u
belde? (n=14)**



Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via telefoon en zijn doorverbonden.

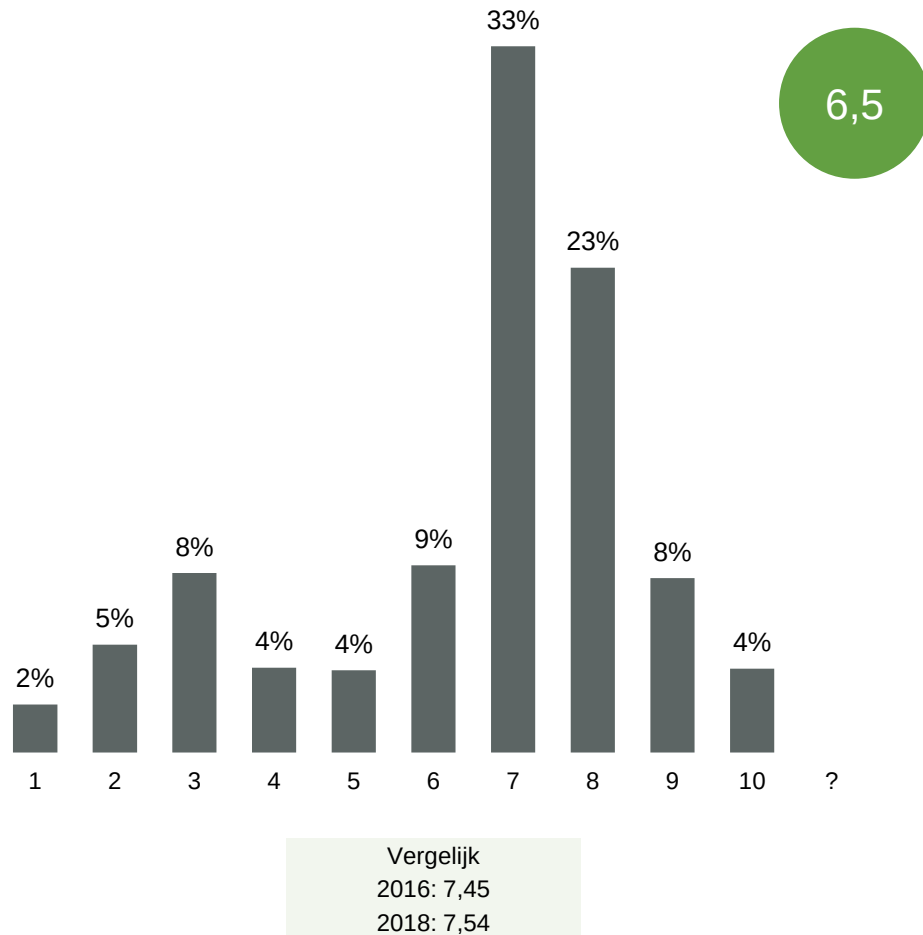
Heeft de gemeente u snel teruggebeld/ gemaidd? (=12)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via telefoon en zijn teruggedeld/gemaidd.



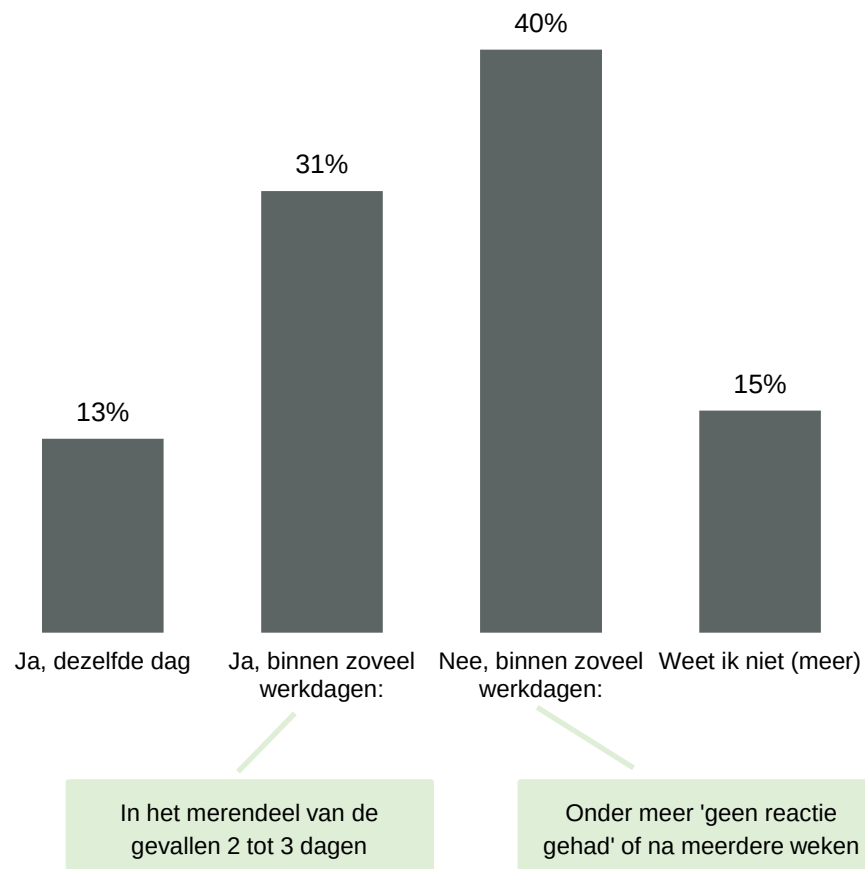
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het contact met de gemeente Zutphen via de telefoon? (n=56)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via telefoon.



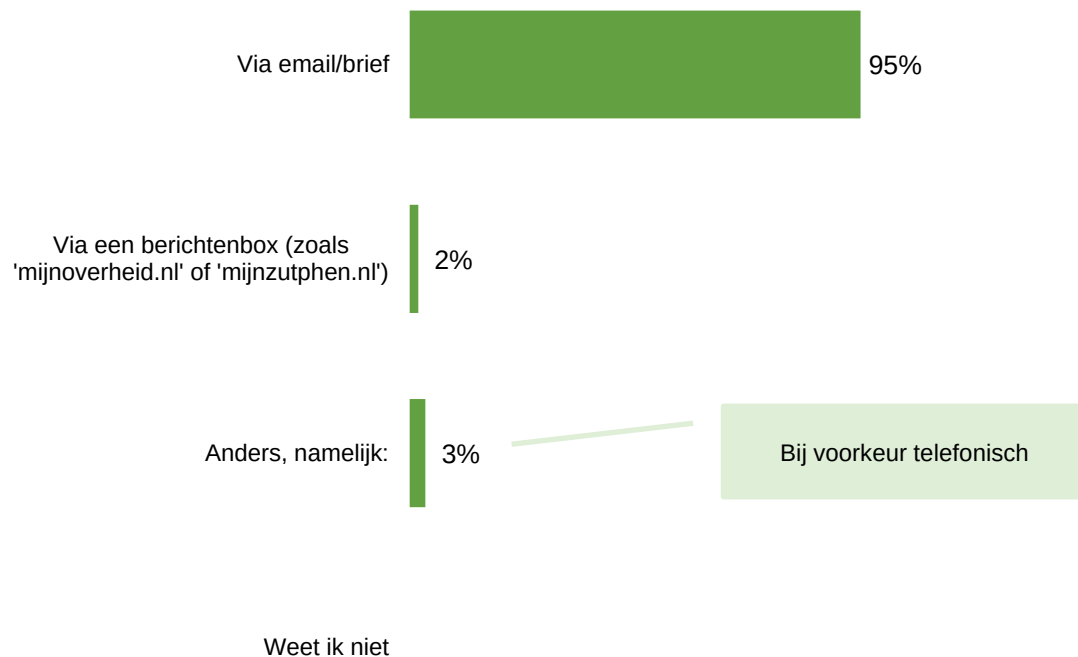
Heeft u snel een inhoudelijke reactie ontvangen op uw mail/brief?
(n=65)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via mail/brief.



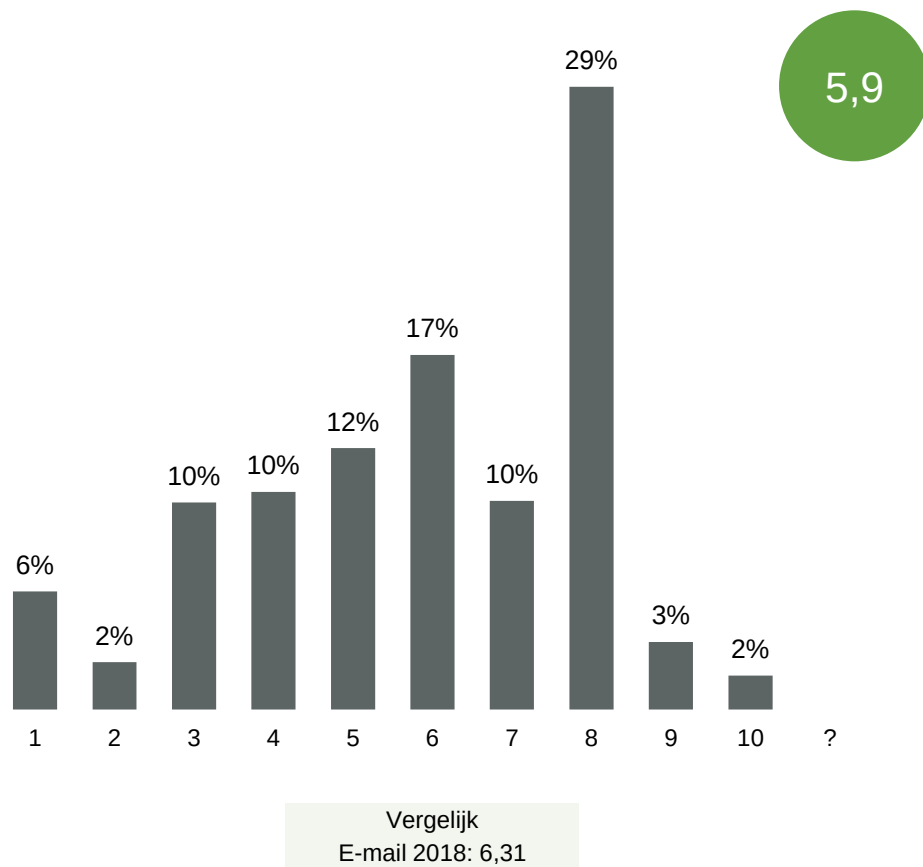
Hoe ontvangt u bij voorkeur antwoord op uw email/brief? (n=65)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via mail/brief.



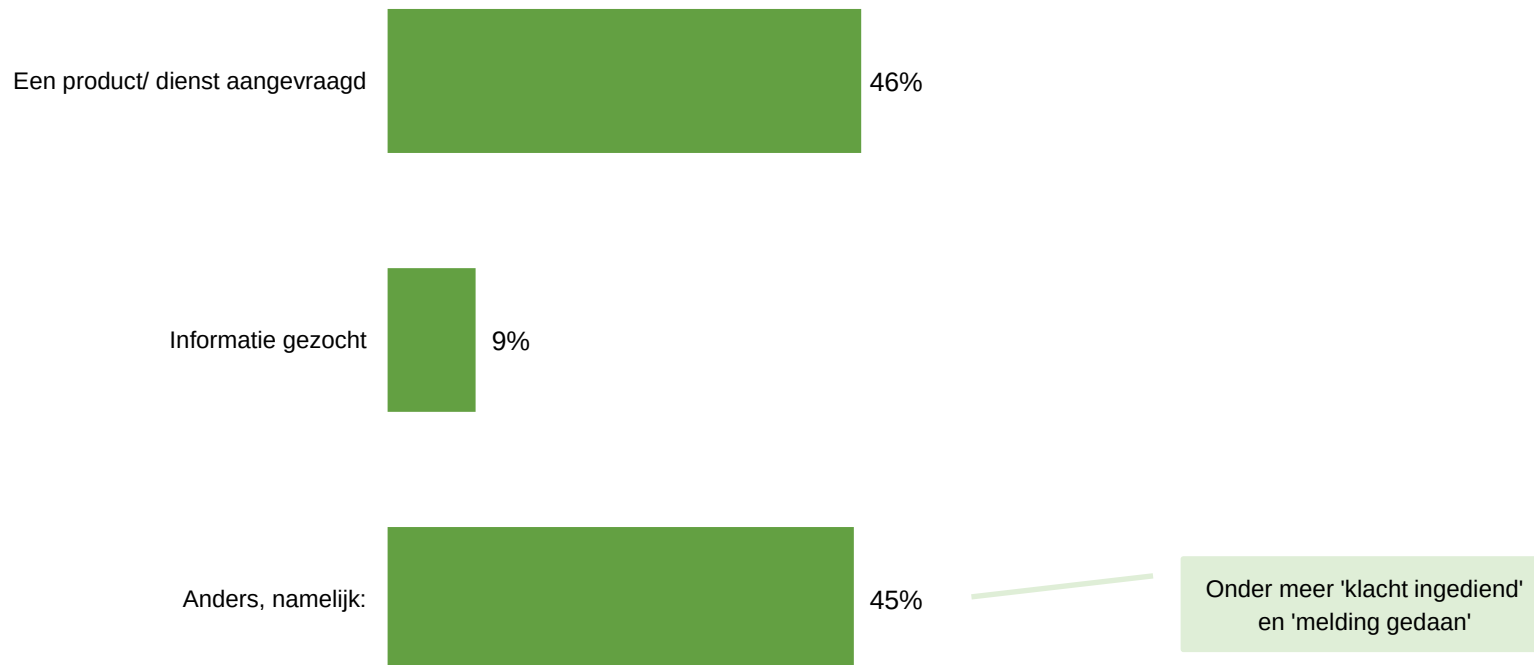
**Met welk rapportcijfer beoordeelt u het contact met de gemeente
Zutphen via de e-mail/brief? (n=65)**

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact
hadden met de gemeente Zutphen via mail/brief.



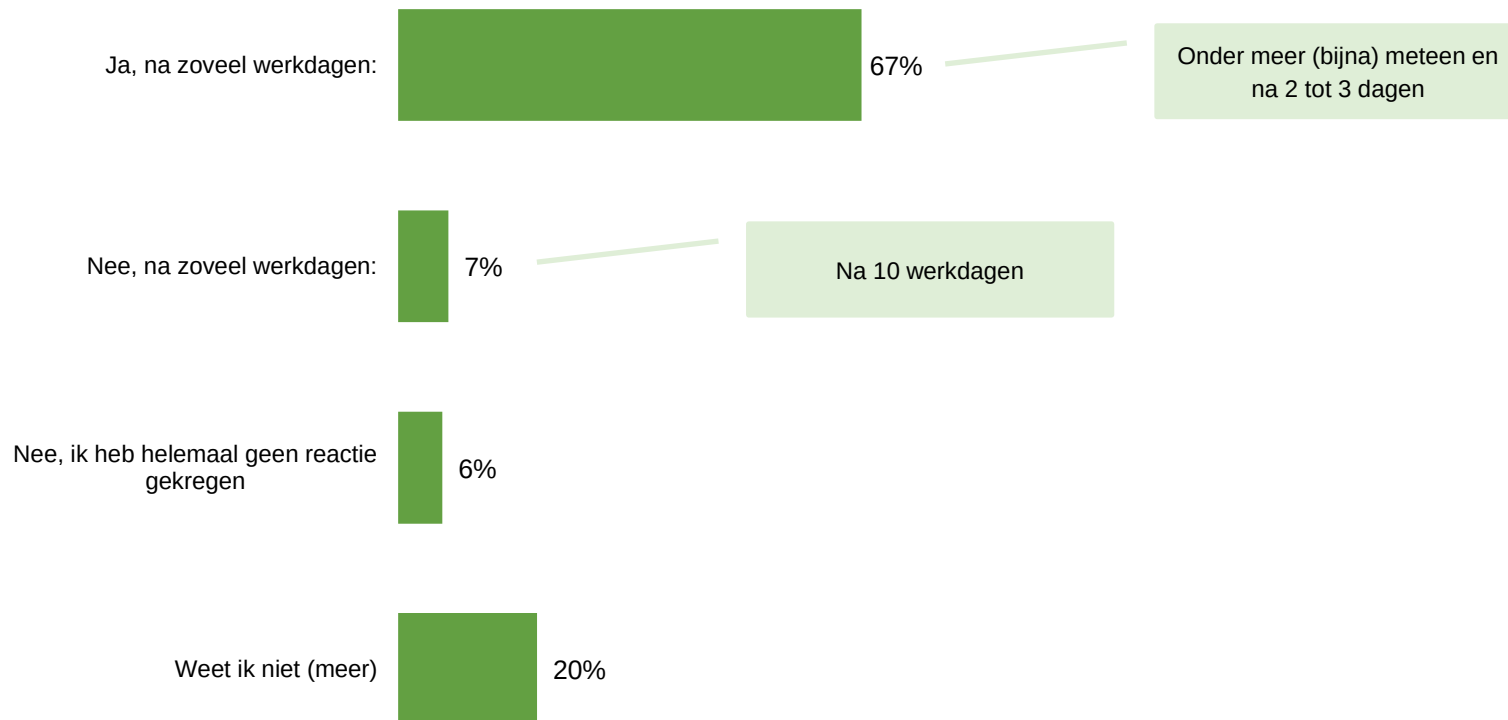
Wat heeft u op de website van de gemeente gedaan? (n=31)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via de website.

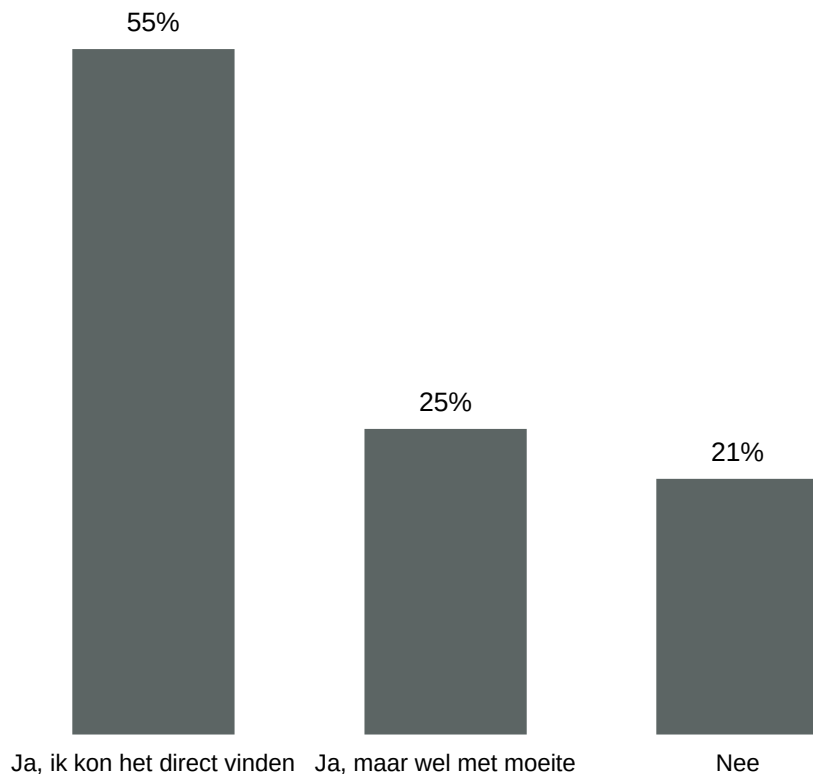


Heeft u binnen vijf dagen na uw digitale aanvraag een reactie (een ontvangstbevestiging of een inhoudelijk antwoord) op uw vraag gekregen? (n=15)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via de website en een product/dienst hebben aangevraagd.



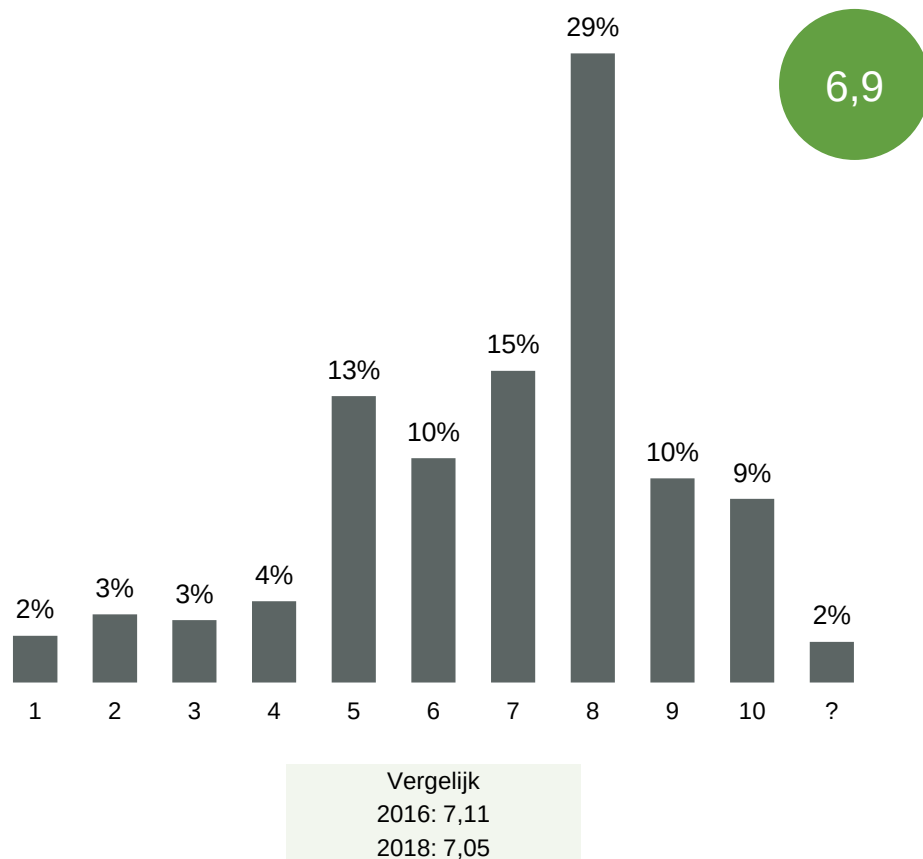
Heeft u gevonden wat u zocht? (n=18)



Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via de website en een product/dienst hebben aangevraagd of informatie hebben gezocht.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u het contact met de gemeente Zutphen via de website? (n=31)

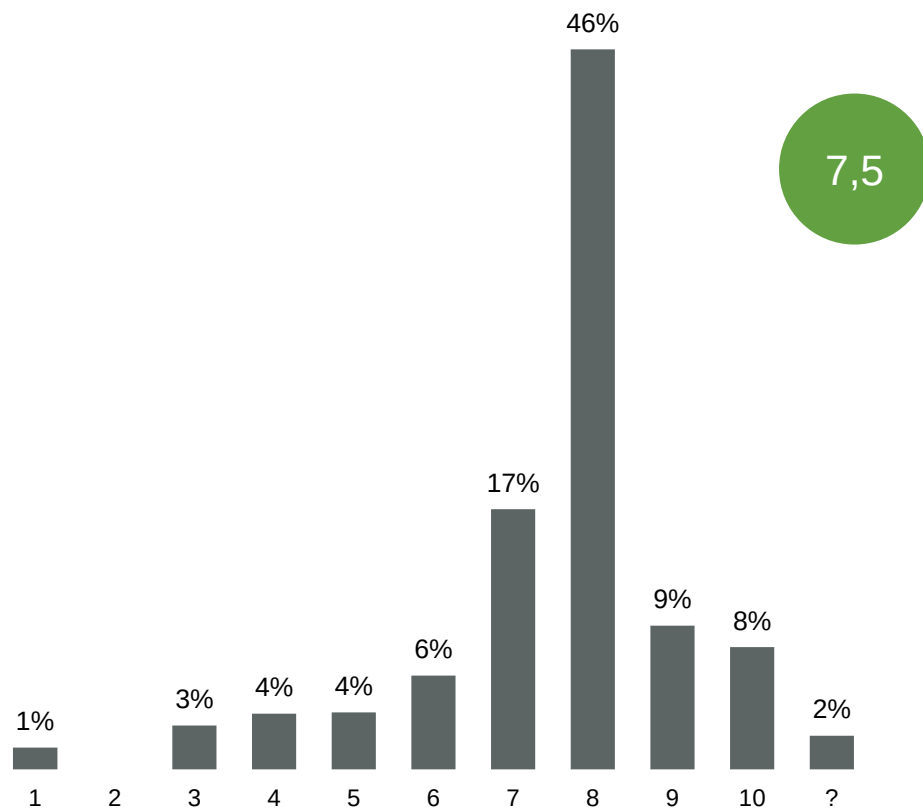
Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen via de website.



Eén respondent heeft de laatste keer contact gehad met gemeente Zutphen via social media. Dit contact wordt beoordeeld met een 9,0.

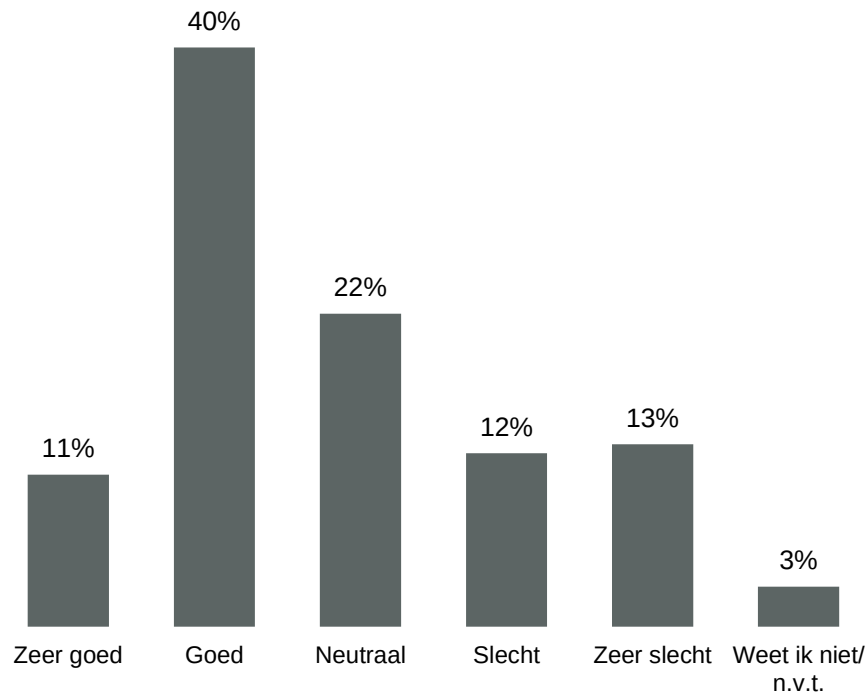
Met welk rapportcijfer beoordeelt u het rechtstreekse contact met een medewerker van gemeente Zutphen? (n=44)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de laatste keer contact hadden met de gemeente Zutphen rechtstreeks via een medewerker.



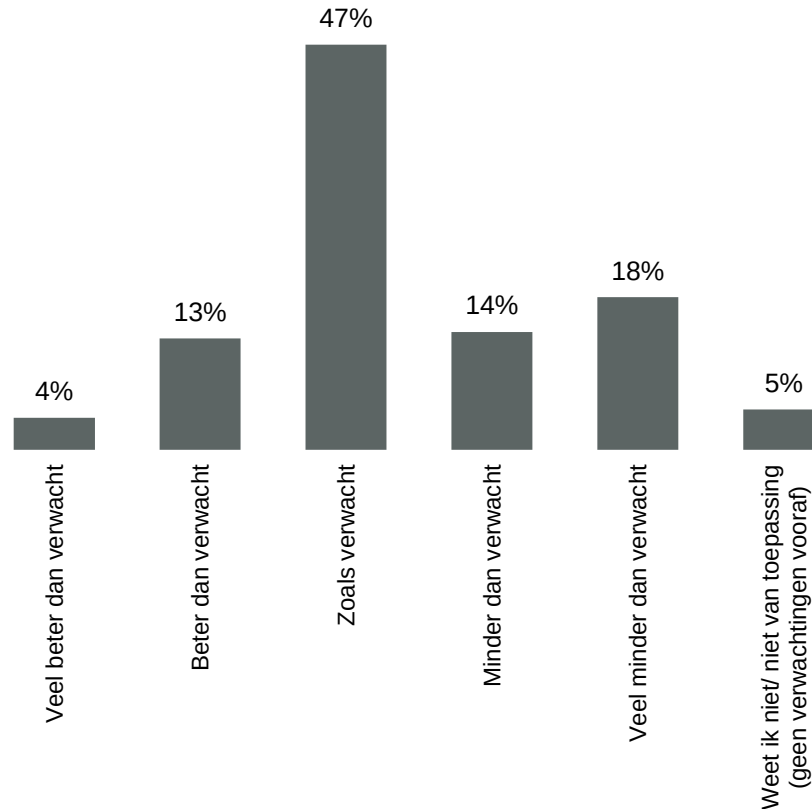
Hoe beoordeelt u de totale tijd die de behandeling van uw vraag, verzoek of probleem in beslag nam? (n=289)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Zutphen.



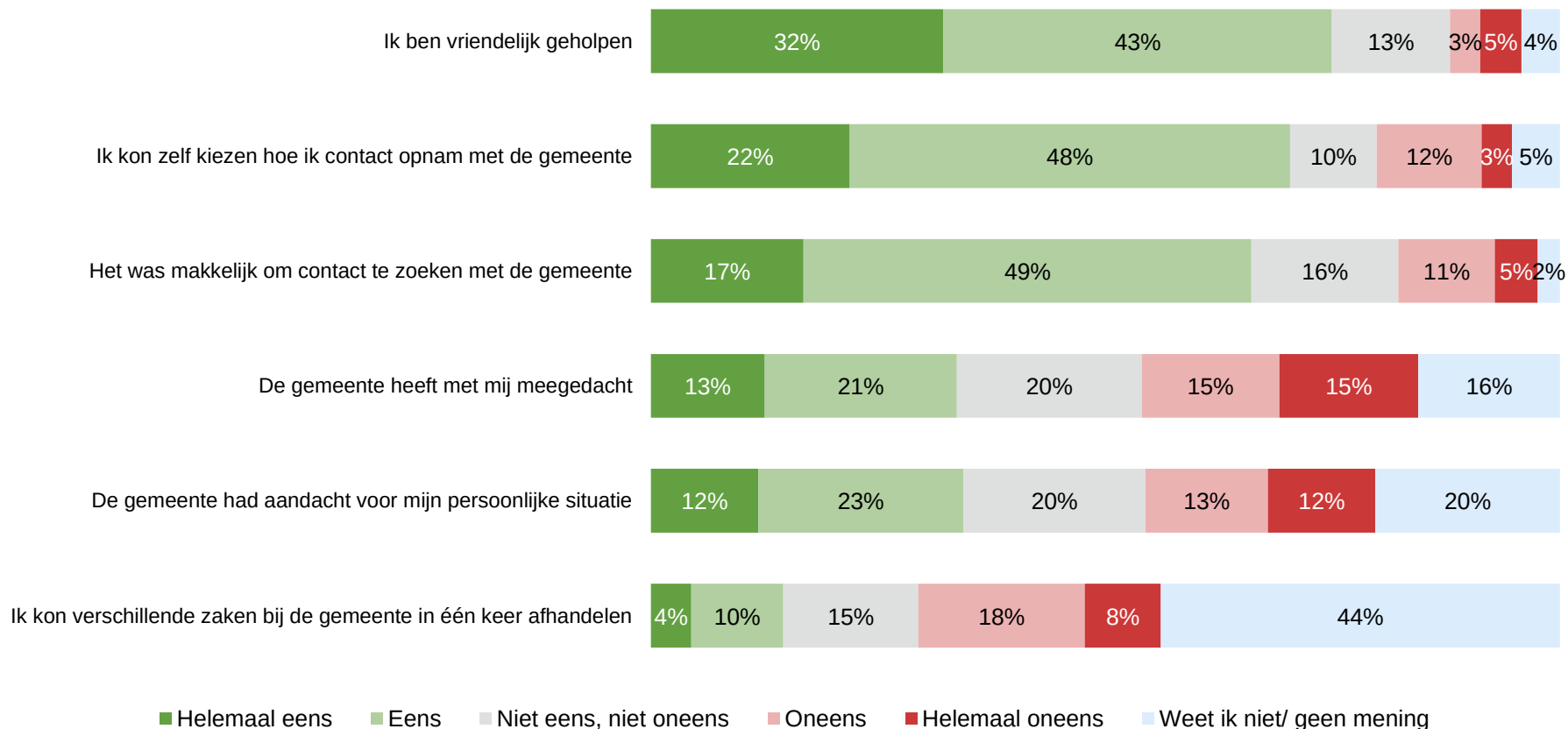
Hoe heeft de gemeente Zutphen gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf? (n=289)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Zutphen.



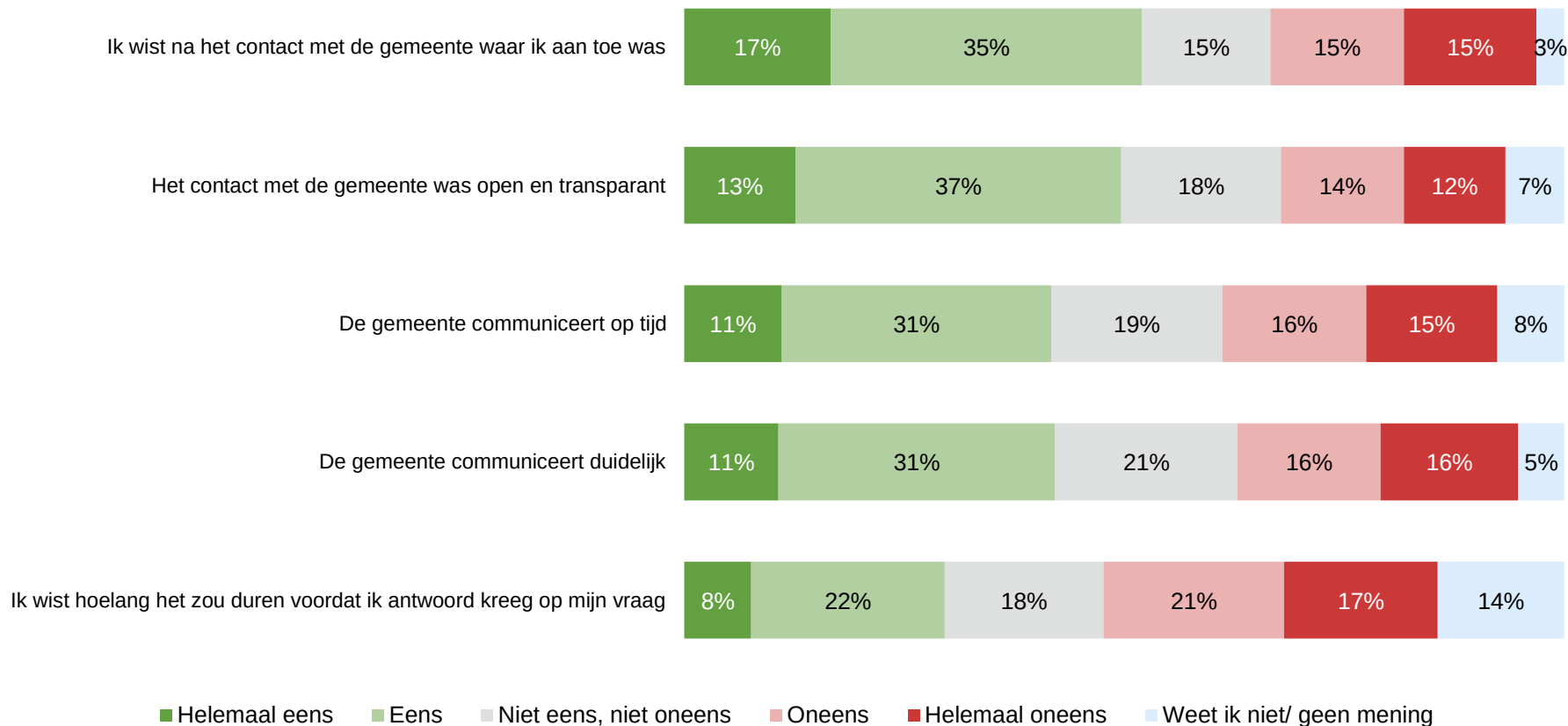
**Geef per stelling aan of u dit wel of niet heeft ervaren tijdens uw contact.
(n=289)**

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Zutphen.



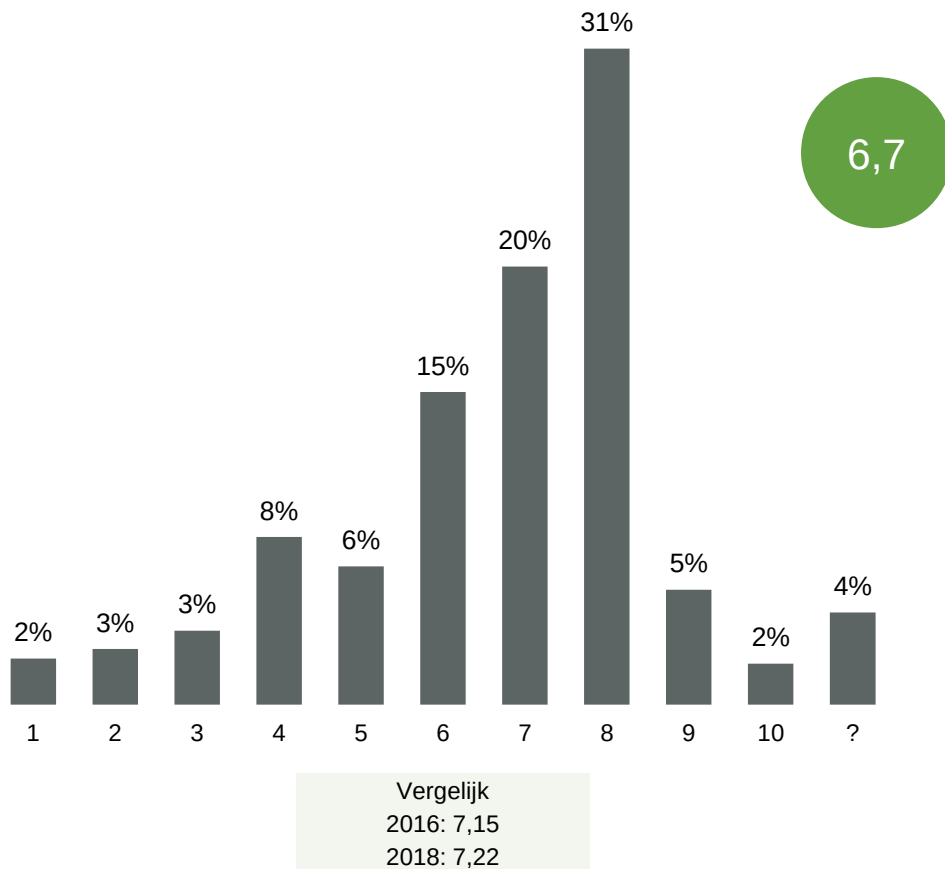
Geef per stelling aan of u dit wel of niet heeft ervaren tijdens uw contact.
(n=289)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Zutphen.



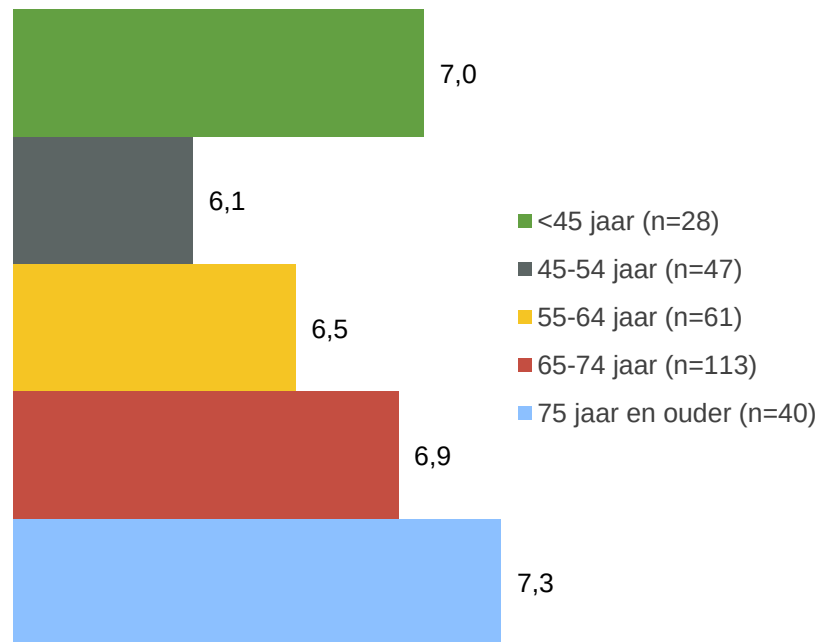
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van de gemeente Zutphen in zijn algemeenheid? (n=289)

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Zutphen.



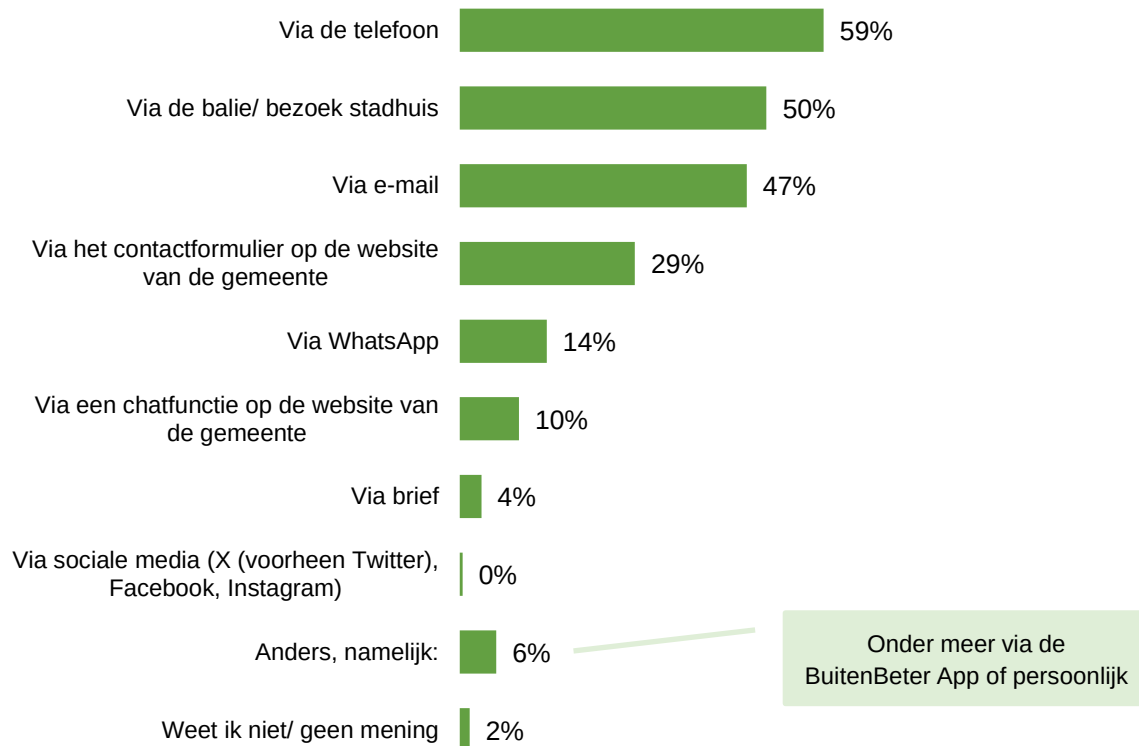
Met welk rapportcijfer beoordeelt u de dienstverlening van de gemeente Zutphen in zijn algemeenheid?

Deze vraag is enkel gesteld aan respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Zutphen.



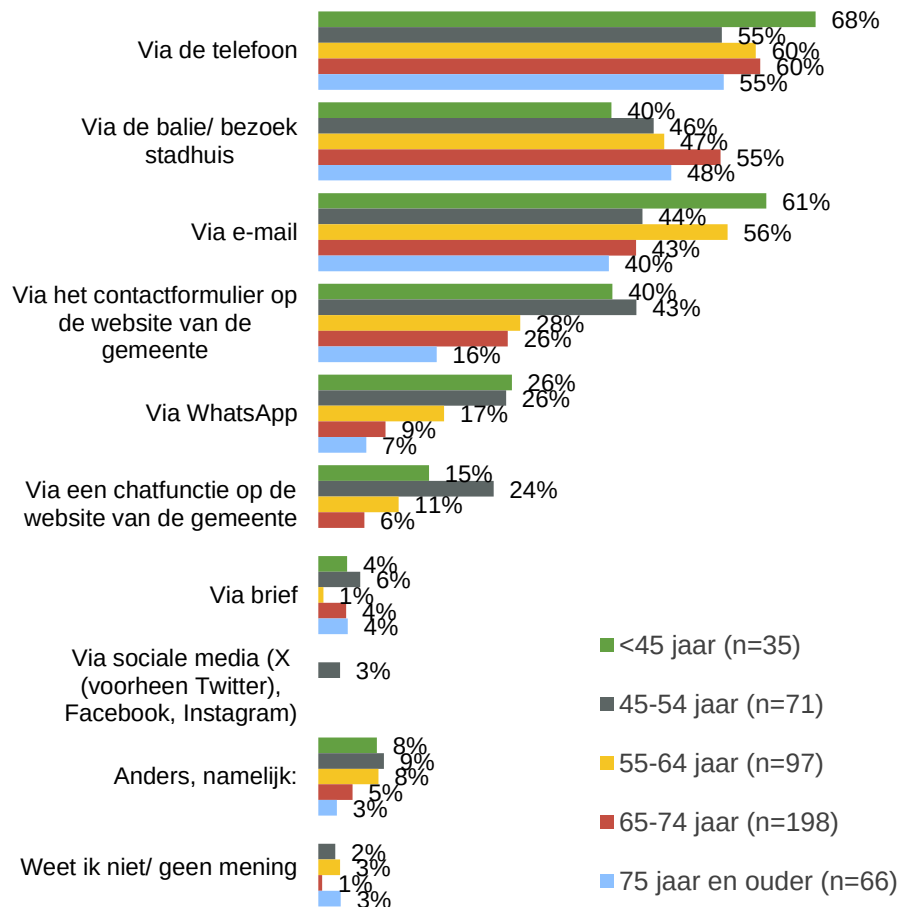
**Stel, u zoekt contact met de gemeente Zutphen. Hoe zoekt u dan het
liefste contact? (n=467)**

U kunt meer antwoorden geven



Stel, u zoekt contact met de gemeente Zutphen. Hoe zoekt u dan het liefste contact? (n=467)

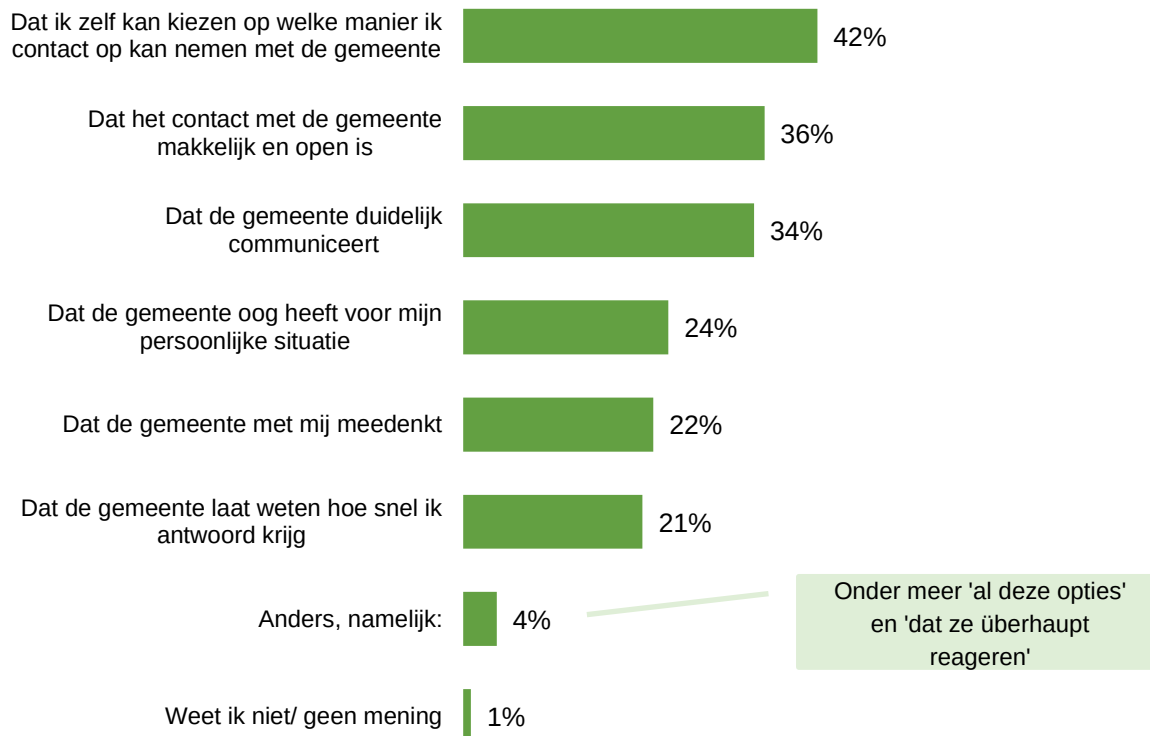
U kunt meer antwoorden geven



Stel, u neemt in de toekomst contact op met de gemeente Zutphen.

Wat vindt u dan het meest belangrijk? (n=467)

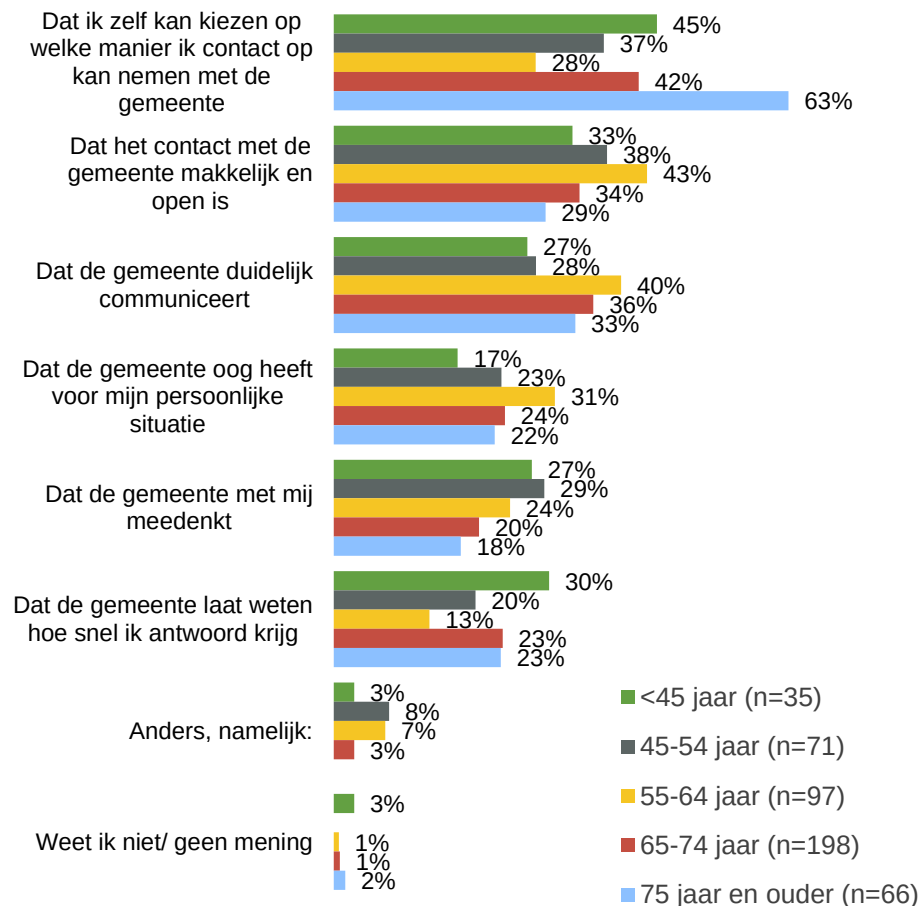
Kies maximaal 2 antwoorden



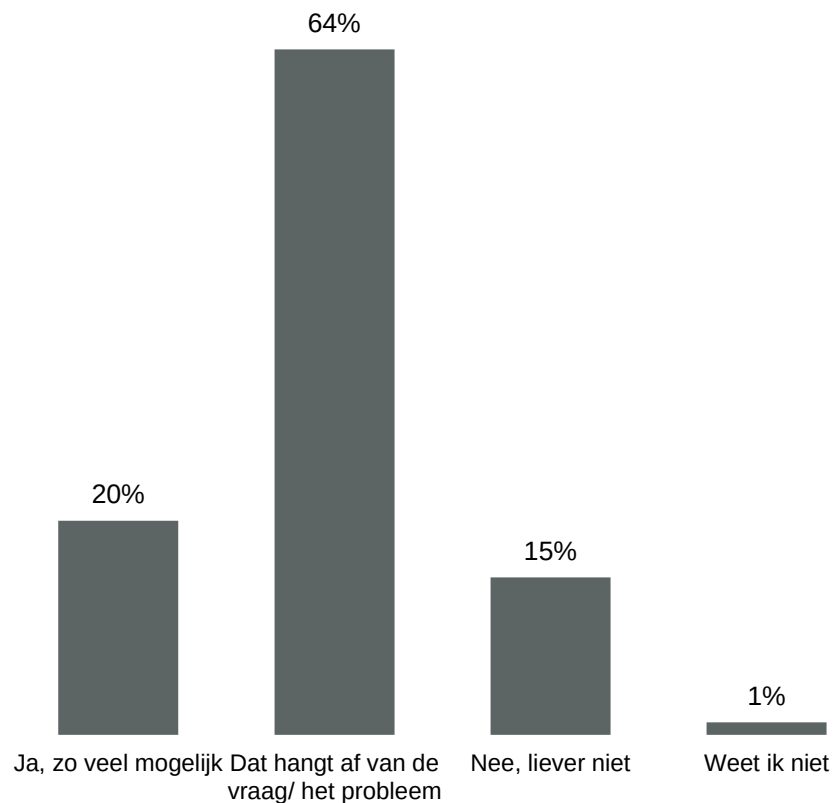
Stel, u neemt in de toekomst contact op met de gemeente Zutphen.

Wat vindt u dan het meest belangrijk? (n=467)

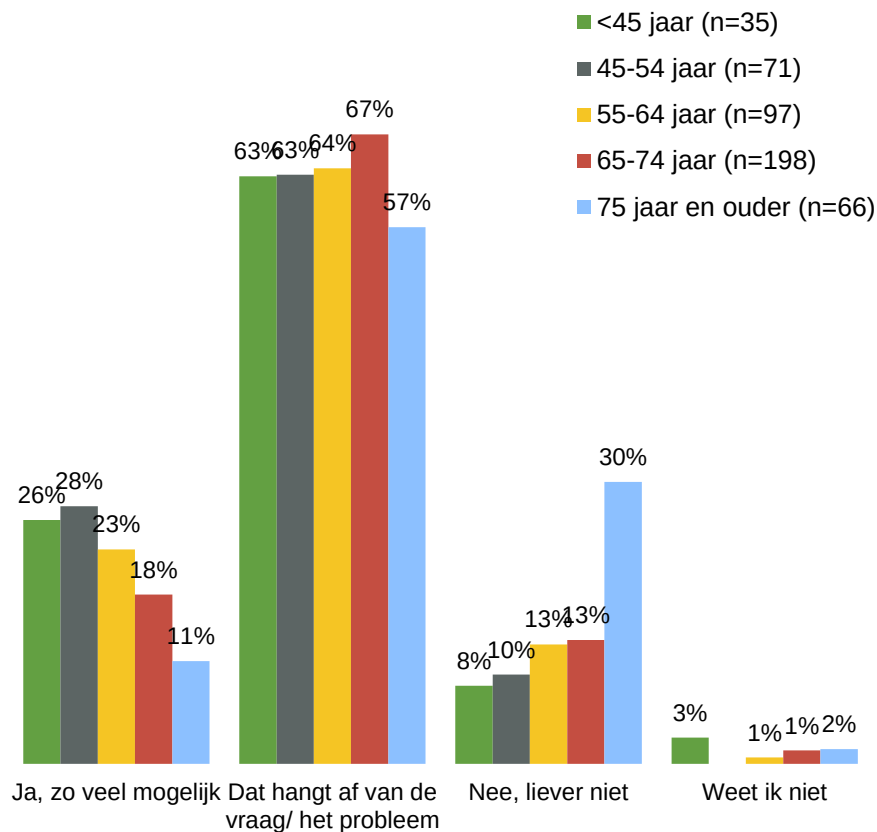
Kies maximaal 2 antwoorden



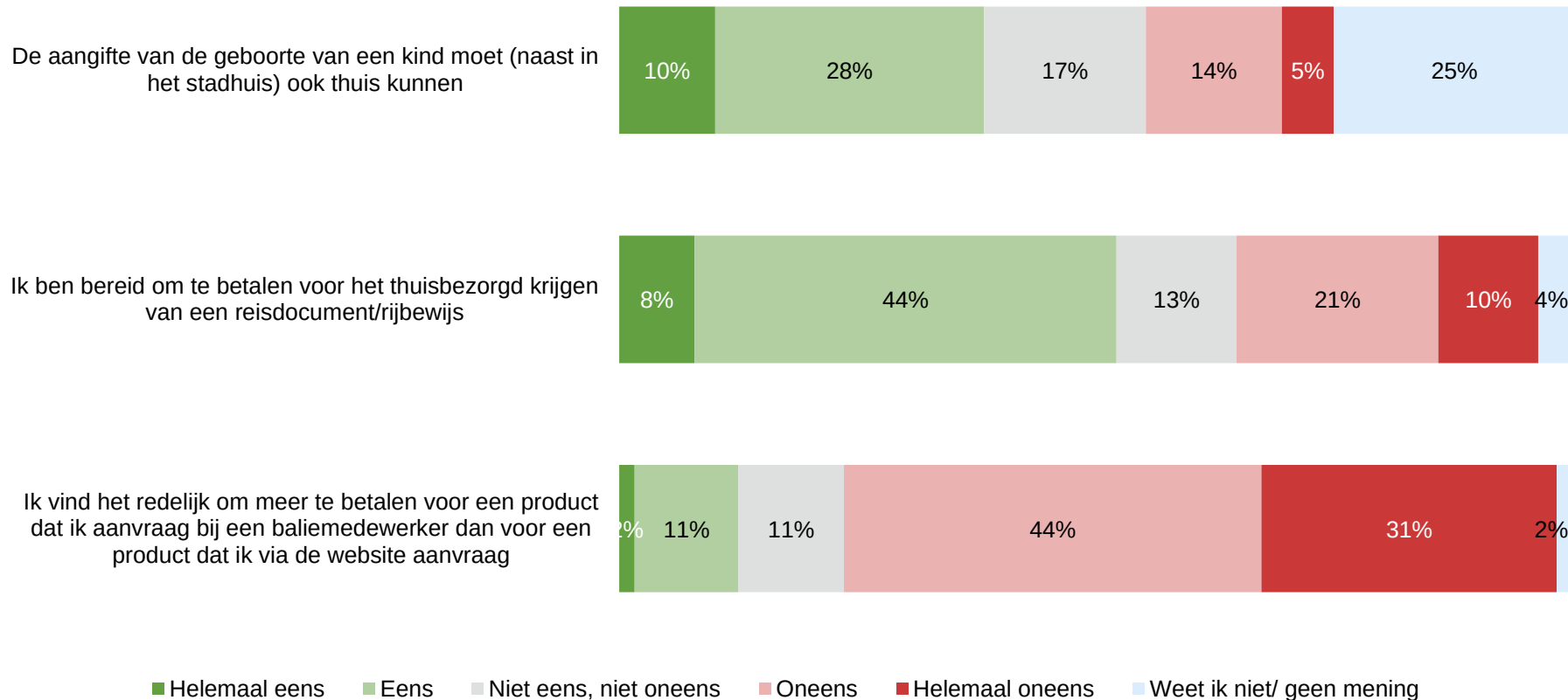
Wilt u uw contact met de gemeente digitaal regelen? (Bijvoorbeeld als u een vraag of probleem heeft of iets wilt aanvragen) (n=467)



Wilt u uw contact met de gemeente digitaal regelen? (Bijvoorbeeld als u een vraag of probleem heeft of iets wilt aanvragen) (n=467)

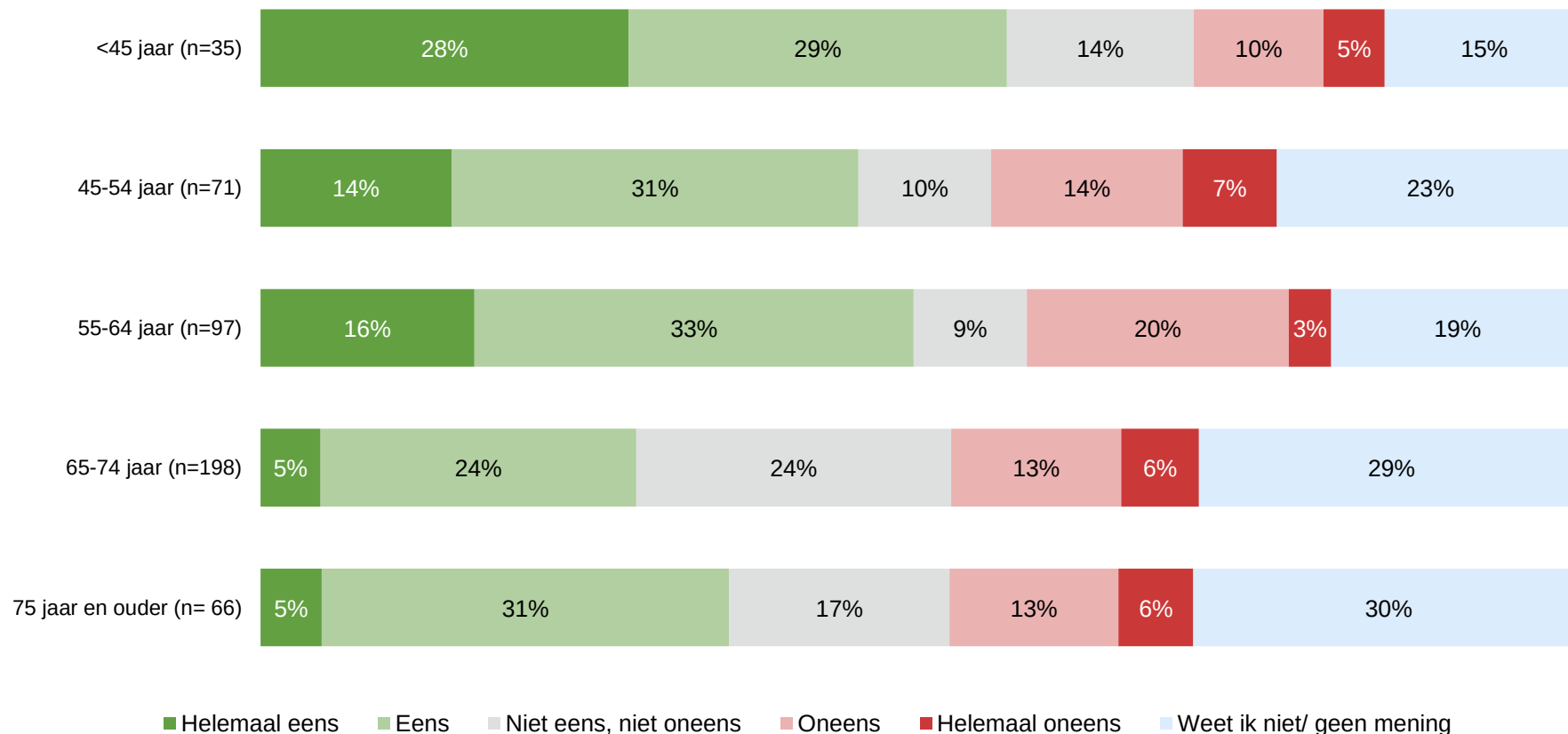


In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (n=467)



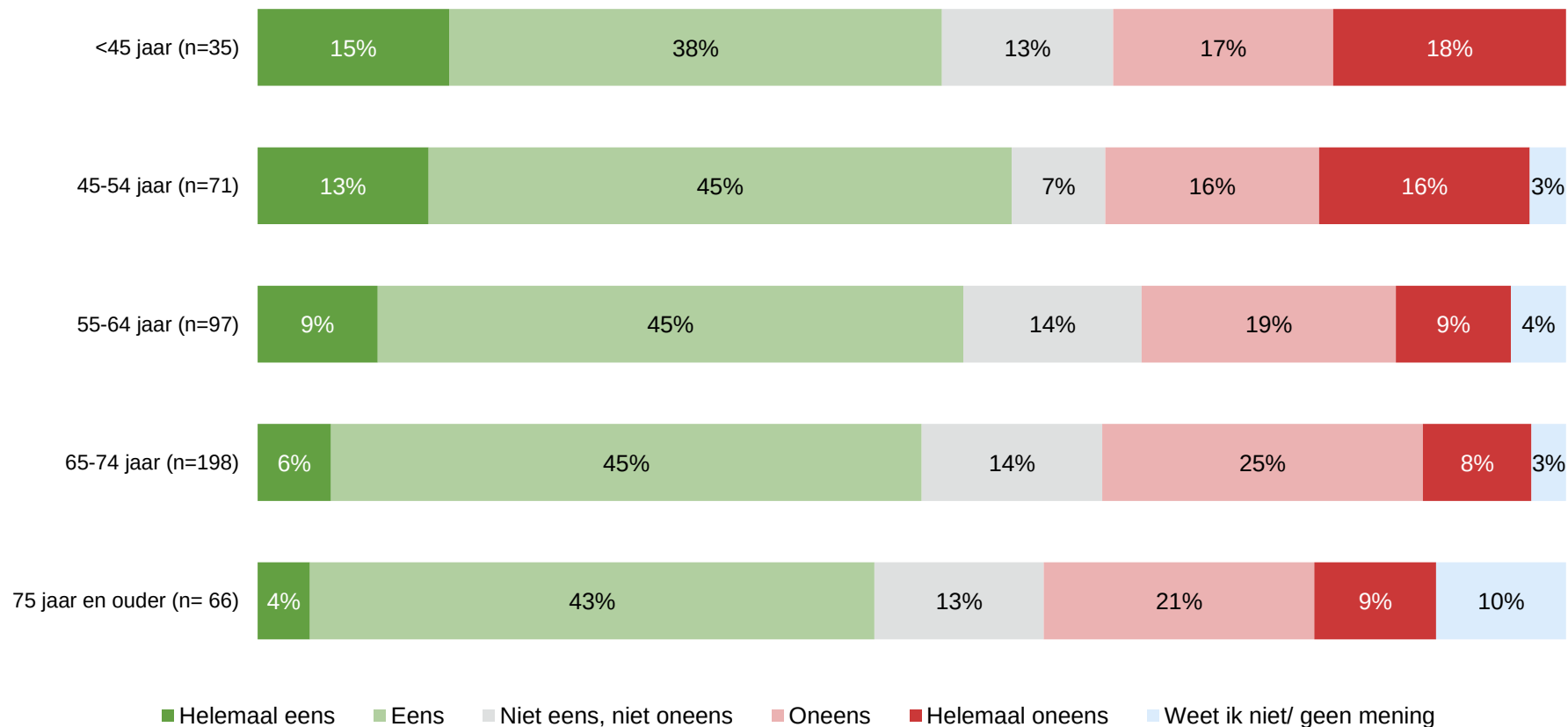
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

‘De aangifte van de geboorte van een kind moet (naast in het stadhuis) ook thuis kunnen’



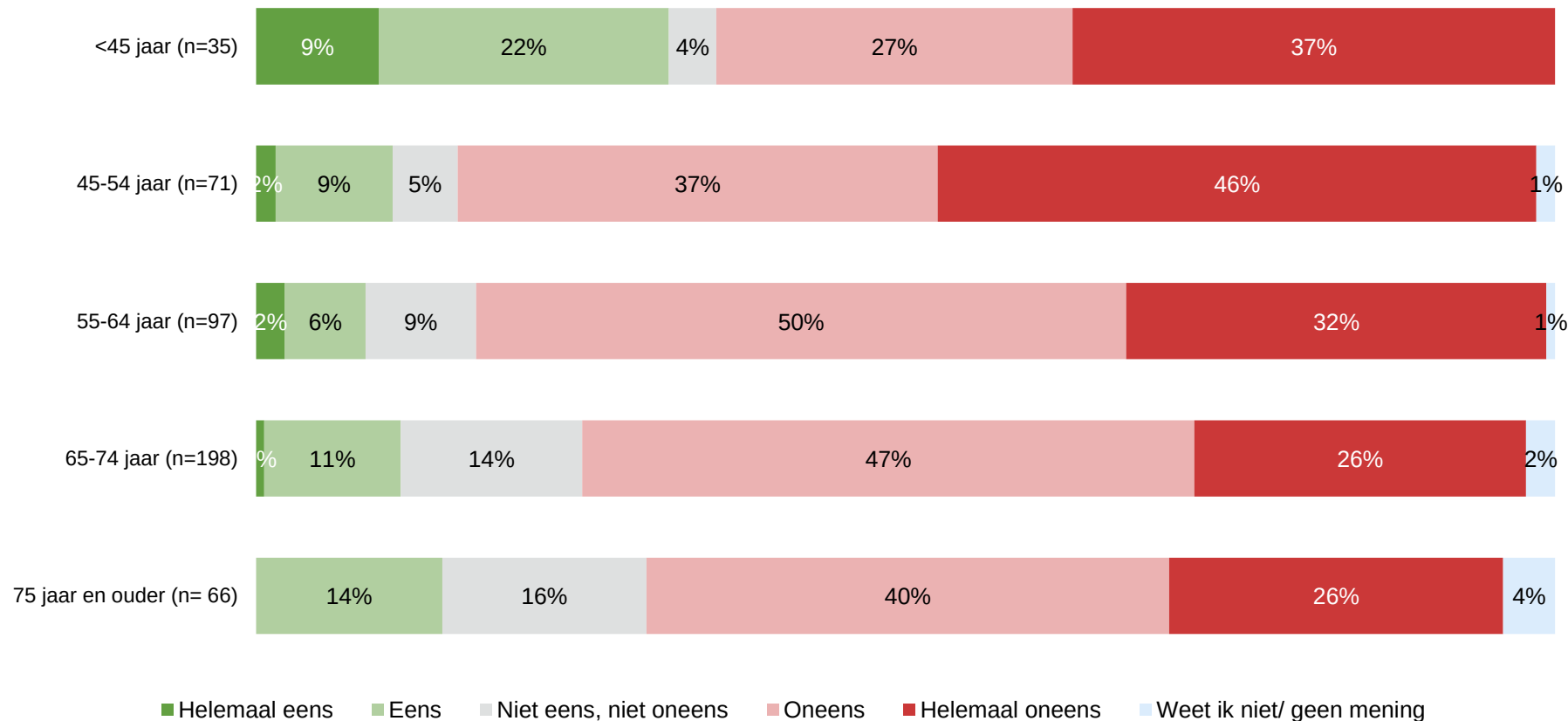
In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

'Ik ben bereid om te betalen voor het thuisbezorgd krijgen van reisdocument/rijbewijs'



In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

'Ik vind het redelijk om meer te betalen voor een product dat ik aanvraag bij een baliedewerker dan voor een product dat ik via de website aanvraag'



Wat is volgens u persoonlijke dienstverlening?

Hieronder wordt een beknopte samenvatting van de gegeven antwoorden weergegeven (volgorde is willekeurig):

- ✓ Persoonlijk contact: Burgers verwachten persoonlijk contact met medewerkers van de gemeente, hetzij aan de balie, telefonisch, of op andere manieren zoals e-mail.
- ✓ Aandacht voor individuele situaties: De dienstverlening moet worden afgestemd op de persoonlijke situatie en behoeften van de burger, zonder star vast te houden aan regels en procedures.
- ✓ Maatwerk: De gemeente zou moeten streven naar maatwerkoplossingen die passen bij de unieke situatie van elke burger.
- ✓ Begrip en empathie: Medewerkers van de gemeente moeten begripvol en empathisch zijn bij het behandelen van vragen en problemen.
- ✓ Bereikbaarheid: De gemeente moet gemakkelijk bereikbaar zijn via verschillende kanalen, inclusief digitale communicatiemiddelen.
- ✓ Gastvrijheid en toegankelijkheid: De dienstverlening moet inclusief zijn, toegankelijk voor alle inwoners, ongeacht hun achtergrond of taalvaardigheid.
- ✓ Snelheid en efficiëntie: Burgers verwachten snelle en efficiënte hulp bij hun vragen en problemen.
- ✓ Luisteren en meedenken: Medewerkers moeten goed luisteren naar de behoeften van de burger en actief meedenken om oplossingen te bieden.
- ✓ Persoonlijke behandeling: Elke burger moet worden behandeld als een individu, niet als een nummer.
- ✓ Duidelijke communicatie: De gemeente moet helder en begrijpelijk communiceren, zonder jargon of onnodige complexiteit.

Gemeente Zutphen maakt een nieuw plan voor dienstverlening. In dit plan heeft de gemeente drie punten genoemd die ze belangrijk vindt in het contact met inwoners, ondernemers en organisaties. We zijn benieuwd wat u van deze punten vindt. Uw mening gebruikt de gemeente om haar plan voor dienstverlening in de praktijk te brengen.

Hoe kan de gemeente persoonlijke dienstverlening aan u laten zien?

Hieronder wordt een beknopte samenvatting van de gegeven antwoorden weergegeven (volgorde is willekeurig) :

- ✓ Persoonlijk contact: Veel mensen geven aan dat ze persoonlijk contact en aandacht van de gemeente waarderen. Ze willen dat ambtenaren luisteren naar hun behoeften en meedenken over oplossingen.
- ✓ Snelle en duidelijke communicatie: Veel respondenten benadrukken het belang van snelle en duidelijke communicatie, zowel per e-mail als telefonisch. Ze willen geen lange wachttijden en duidelijke antwoorden op hun vragen.
- ✓ Bereikbaarheid: De gemeente moet goed bereikbaar zijn, ook buiten kantooruren. Dit omvat ook het openhouden van balies op flexibele tijden.
- ✓ Ruime openingstijden: Mensen pleiten voor ruime openingstijden van het gemeentehuis om flexibeler te kunnen communiceren met de gemeente.
- ✓ Meedenken in mogelijkheden: Respondenten verwachten dat de gemeente meedenkt over mogelijke oplossingen en maatwerk biedt.
- ✓ Klachten serieus nemen: Klachten moeten serieus worden genomen, en de gemeente moet zorgen voor een goede opvolging en terugkoppeling.
- ✓ Duidelijke informatie: De gemeente moet duidelijke informatie verstrekken via verschillende kanalen, waaronder de website en sociale media.
- ✓ Persoonlijke benadering: Respondenten willen dat de gemeente hen persoonlijk benadert, hun naam gebruikt en hun situatie respecteert.
- ✓ Betrekken bij beleid: Sommigen willen betrokken worden bij het gemeentelijk beleid door middel van burgerparticipatie.
- ✓ Proactief handelen: Proactief handelen is gewenst, zoals het actief benaderen van burgers als er een reden toe is.

PERSOONLIJK



We zijn gastvrij,
toegankelijk en
letten op
persoonlijke
situaties.

Wanneer is de gemeente Zutphen voor u betrouwbaar?

Hieronder wordt een beknopte samenvatting van de gegeven antwoorden weergegeven (volgorde is willekeurig) :

- ✓ Afspraken nakomen: Betrouwbaarheid houdt in dat de gemeente gemaakte afspraken en toezeggingen nakomt.
- ✓ Open en transparante communicatie: De gemeente moet duidelijk en eerlijk communiceren met de burgers, zelfs als dit slecht nieuws betreft.
- ✓ Tijdige reactie: De gemeente moet op tijd reageren op vragen en opmerkingen van burgers en duidelijk aangeven wanneer een reactie kan worden verwacht.
- ✓ Eerlijkheid: Eerlijkheid is een belangrijk aspect van betrouwbaarheid. De gemeente moet eerlijk zijn over wat wel en niet kan.
- ✓ Gelijkheid en rechtvaardigheid: Gelijkheid voor alle burgers, ongeacht politieke, commerciële of financiële belangen, is cruciaal.
- ✓ Samenwerking en inspraak: De gemeente moet samenwerken met de bevolking, inspraak serieus nemen en de belangen van alle betrokkenen behartigen.
- ✓ Duidelijkheid en voorspelbaarheid: De regels en procedures moeten duidelijk zijn, en de gemeente moet voorspelbaar gedrag vertonen.
- ✓ Handhaven: De gemeente moet beleid handhaven na meldingen, en actie ondernemen om problemen op te lossen.
- ✓ Privacy en gegevensbeveiliging: De gemeente moet zorgen voor de veilige opslag van persoonlijke gegevens van burgers.
- ✓ Integriteit en objectiviteit: De gemeente moet integer handelen en objectieve beslissingen nemen, ongeacht persoonlijke voorkeuren.
- ✓ Duidelijke informatie: De informatie die de gemeente verstrekt, moet correct en betrouwbaar zijn.
- ✓ Verantwoordelijkheid nemen: De gemeente moet verantwoordelijkheid nemen voor haar acties en beslissingen.



Hoe kan de gemeente het beste samenwerken met inwoners?

Hieronder wordt een beknopte samenvatting van de gegeven antwoorden weergegeven (volgorde is willekeurig) :

- ✓ Zet de burger centraal en laat zien dat de gemeente er is voor de inwoners.
- ✓ Organiseer avonden in buurten om problemen in beeld te krijgen.
- ✓ Maak wethouders meer zichtbaar en transparant over hun werk.
- ✓ Toon begrip voor de verwachtingen van inwoners.
- ✓ Wees bereid om hulp van inwoners te vragen en erken wanneer deskundigheid ontbreekt.
- ✓ Deel informatie via sociale media en de gemeentewebsite.
- ✓ Maak ambtenaren beschikbaar voor inwoners zonder afspraak.
- ✓ Benut bestaande organisaties zoals buurthuizen voor meer inhoudelijke antwoorden.
- ✓ Betrek inwoners bij belangrijke besluiten en neem hun argumenten serieus.
- ✓ Laat bestuurders zich meer laten zien in de wijken.
- ✓ Erken dat inwoners vaak meer kennis hebben dan de gemeente.
- ✓ Organiseer buurtavonden en ga de wijken in.
- ✓ Honoreer zoveel mogelijk bewonersinitiatieven.
- ✓ Houd bijeenkomsten en enquêtes voor inspraak en neem de input serieus.
- ✓ Stel de raad samen uit vertegenwoordigers van de wijken.
- ✓ Breng de gemeente dichterbij de inwoners door actief contact te houden en in te gaan op vragen en ideeën.
- ✓ Maak de samenwerking met inwoners zichtbaar en transparant.

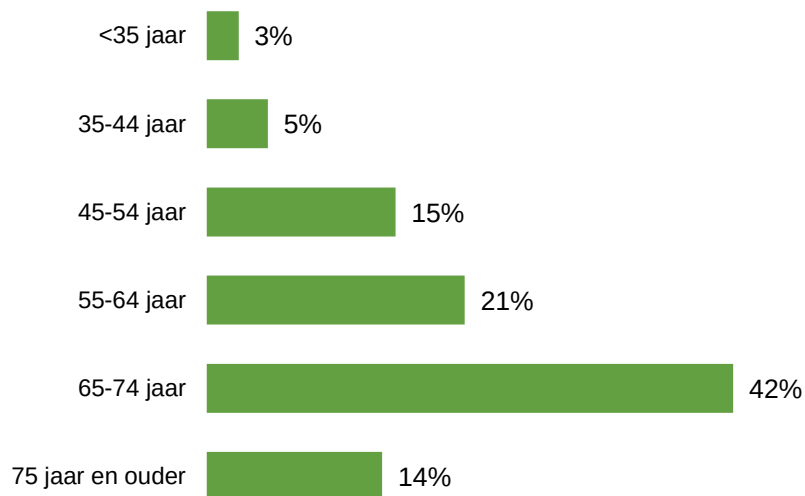
VERBINDEND



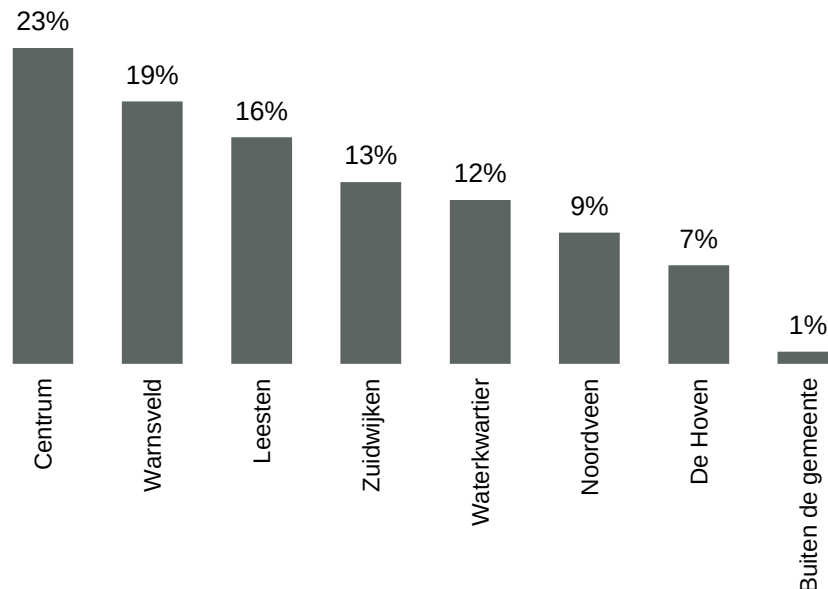
We werken samen met onze inwoners en organisaties en stellen hen centraal.

Bijlagen

Leeftijd (n=467)



Wijk (n=467)



Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar wijk. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Op deze en de volgende pagina staan ongewogen resultaten. De rest van de rapportage bevat gewogen resultaten. Meer informatie over de weging staat in bijlage 2 weergegeven.

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (467) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,48% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

Weging

Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar wijk. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat, personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Vanwege de ondervertegenwoordiging van respondenten uit de wijk Waterkwartier, krijgt een respondent uit deze groep bijvoorbeeld weegfactor 1,78 en een respondent uit de wijk Centrum (die oververtegenwoordigd is) weegfactor 0,62. Weegfactoren mogen niet te groot zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van bijvoorbeeld 5%, kan niet worden 'opgeblazen' tot 50%). Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 en een minimale weegfactor van 0,5 gehanteerd.

Door de weging zijn de resultaten representatief over wijk.